

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

МУХІНА ГАЛИНА

ЮРИДИЧНА ПСИХОЛОГІЯ

ПРАКТИКУМ

Київ
ВД «ДЯКОР»
2021

УДК 159.9:34(075)
М92

Рекомендовано до друку

*Вченою радою Донецького державного університету внутрішніх справ
(протокол № 14 від 28 травня 2021 р.)*

Рецензенти:

Лефтеров Василь Олександрович – завідувач кафедри психології Національного університету «Одеська юридична психологія», доктор психологічних наук, професор;

Пряхіна Наталія Олексіївна – доцентка кафедри соціально-гуманітарної підготовки факультету №3 Інституту з підготовки фахівців для підрозділів Національної поліції Львівського державного університету внутрішніх справ, кандидатка психологічних наук, доцентка.

Автор:

Мухіна Галина Вікторівна – доцентка кафедри соціально-гуманітарних дисциплін Донецького юридичного інституту МВС України, кандидатка педагогічних наук, доцентка.

Мухіна Г. В.

М92 Юридична психологія : практикум / Г. В. Мухіна, Київ. – Київ: ВД «Дакор», 2021. – 244 с.

ISBN 978-617-7679-92-8

Практикум укладено на виконання вимог програми з навчальної дисципліни «Юридична психологія» і призначено для здобувачів та здобувачок вищої освіти всіх форм навчання. Практикум складається з п'яти розділів, кожний із яких включає такі структурні компоненти, як теоретичні, практичні, хрестоматійні матеріали та методики дослідження особистості за відповідними напрямками.

УДК 159.9:34(075)

© Донецький державний університет
внутрішніх справ, 2021
© Г. В. Мухіна, 2021
© ТОВ «ВД «Дакор», 2021

ISBN 978-617-7679-92-8

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	5
ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГІЯ ОСОБИСТОСТІ ЮРИСТА	7
1.1. Мотивація та її місце в структурі психіки	7
1.2. Формування стійкості особистості майбутнього фахівця	12
1.3. Формування «Я-концепції» майбутнього фахівця	17
ДОДАТКОВІ МАТЕРІАЛИ	22
Абрахам Гарольд Маслоу Мотивація та особистість	22
Гордон Віллард Олпорт Особистість у психології	24
МЕТОДИКИ ВИВЧЕННЯ ОСОБИСТОСТІ	25
ГЛАВА 2. СПІЛКУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНЬОГО ПОЛІЦЕЙСЬКОГО	33
2.1. Стилі та позиції у спілкуванні	33
2.2. Вербальне спілкування	41
2.3. Невербальне спілкування	50
2.4. Нерелексивне та релексивне (активне) слухання	58
ДОДАТКОВІ МАТЕРІАЛИ	68
Б. Ф. Ломов Проблема спілкування в психології	68
Є. В. Сидоренко Особистісний вплив і протистояння чужому впливові ..	70
Особливості спілкування людей з різними типами психологічної конституції	74
МЕТОДИКИ ВИВЧЕННЯ ОСОБИСТОСТІ	78
ГЛАВА 3. КРИЗОВІ СТАНИ В ДІЯЛЬНОСТІ ЮРИСТА ТА МЕТОДИ ЇХ ПОДОЛАННЯ	85
3.1. Стрес, види стресу та основні джерела стресових ситуацій	85
3.2. Формування стресостійкості особистості майбутнього фахівця ...	91
3.3. Емоційне, професійне «вигорання» та професійна «деформація» ..	99

ДОДАТКОВІ МАТЕРІАЛИ	108
Леннарт Леві Психоматичні захворювання як слідство професійного стресу	108
Особливості надання першої допомоги при стресових станах	111
МЕТОДИКИ ВИВЧЕННЯ ОСОБИСТОСТІ	115
ГЛАВА 4. ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ЮРИСТА	121
4.1. Поняття та структура, функції та механізми конфлікту	121
4.2. Причини виникнення конфліктів та шляхи їх подолання	126
ДОДАТКОВІ МАТЕРІАЛИ	149
Х. Корнелиус, Ш. Фейр Картографія конфлікту	149
Прямі та непрямі методи розв'язування конфліктів	160
Б. Мелібруда Поведінка в ситуації конфлікту	162
МЕТОДИКИ ВИВЧЕННЯ ОСОБИСТОСТІ	169
ГЛАВА 5. ПСИХОЛОГІЯ ОСОБИСТОСТІ ЗЛОЧИНЦЯ	177
5.1. Психологічні основи ефективного ведення переговорів з правопорушниками	177
5.2. Психологічний портрет правопорушника	188
5.3. Особливості проведення опитування дитини, яка потрапила у конфлікт із законом чи перебуває у контакті із законом	205
ДОДАТКОВІ МАТЕРІАЛИ	225
Психологія злочинної поведінки. Типологія особистості злочинця	225
Вільям Джеймс Особистість	227
МЕТОДИКИ ВИВЧЕННЯ ОСОБИСТОСТІ	232
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	238

ПЕРЕДМОВА

Досвід передових зарубіжних країн свідчить про те, що ефективна професійна підготовка майбутнього правоохоронця обов'язково передбачає психологічний складник. Ефективний поліцейський має не лише володіти спеціальними професійними знаннями та вміннями, а й бути психологічно готовим до роботи в особливих умовах, комунікації з різними категоріями громадян, дій в умовах впливу на нього багатьох стресових чинників.

Тому важливим напрямом підвищення ефективності функціонування правоохоронних органів є психологічна підготовка поліцейських до службової діяльності. Така підготовка передбачає забезпечення майбутніх поліцейських системою психологічних знань та вмінь, а саме: умінням визначати особу злочинця, причини та умови злочинності та окремих видів кримінальних правопорушень; умінням приймати рішення щодо конструктивного вирішення конфліктів із громадянами; умінням ефективно спілкуватися з різними категоріями громадян; умінням формувати навички надання термінової психологічної допомоги та саморегуляції психоемоційних станів тощо.

Як майбутні, так і сучасні поліцейські мають постійно підвищувати свій фаховий рівень, удосконалювати комунікативні вміння, що сприятиме вирішенню таких завдань комунікації:

- встановлення, збереження, відновлення або припинення психологічного контакту;
- отримання достовірної інформації в процесі спілкування з різними категоріями громадян;
- передачі інформації громадянам, колегам, керівництву;
- управління поведінкою суб'єктів професійної взаємодії завдяки методам правомірного психологічного впливу.

Практикум складається з п'яти розділів, кожний із яких включає такі структурні компоненти, як теоретичні, практичні, хрестоматійні

матеріали та методи дослідження особистості за відповідними напрямками.

У теоретичній частині зосереджено увагу на основних темах юридичної психології згідно з освітньо-професійною програмою підготовки поліцейських за спеціальністю «Право».

Практикум містить вправи як для індивідуальної, так і групової роботи, застосування яких спрямовано на формування професійних навичок у майбутніх фахівців. У цій частині практикуму розкрито елементи й технології організації та проведення тренінгових вправ, які рекомендовано проводити для формування професійно-психологічної готовності до соціономічних особливостей поліцейської діяльності шляхом розвитку комунікативної компетентності та набуття навичок саморегуляції (управління власним психоемоційним станом), правомірного психологічного впливу та протидії маніпуляціям, управління конфліктом тощо.

Методичний блок включає додаткові хрестоматійні матеріали до кожної теми, а також певні психодіагностичні методики, використання яких надасть можливість вирішити завдання діагностування рівня психологічної готовності поліцейського до професійної діяльності.

Зміст і структура рукопису узгоджуються з навчальними планами підготовки фахівців за освітньо-професійною програмою бакалаврів спеціальності «Право» та слухачів курсів підвищення кваліфікації працівників Національної поліції України.

Практикум буде корисним усім тим, хто цікавиться проблемами комунікації та конфліктології, а також бажає вдосконалити загальний рівень психологічної культури.

ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГІЯ ОСОБИСТОСТІ ЮРИСТА

Мета: сприяти формуванню стійкої системи цінностей, становленню самосвідомості та соціального статусу майбутнього фахівця.

Очікувані результати: демонструвати власні переконання, погляди та навички критичного мислення під час групової роботи.

1.1. МОТИВАЦІЯ ТА ЇЇ МІСЦЕ У СТРУКТУРІ ПСИХІКИ

Мотивацію у психології розуміють як сукупність психологічних процесів, які спрямовують поведінку людини. Мотиваційні процеси лежать в основі активності людини та її психічного функціонування, вони визначають той чи інший напрям людської поведінки, її траєкторію. Кожна людина є істотою, яка бажає, але рідко досягає повного задоволення всіх своїх потреб.

Основу мотиваційної сфери особистості становлять потреби – динамічно-активні стани особистості, що виражають її залежність від конкретних умов існування і породжують діяльність, спрямовану на зняття цієї залежності. Потреба, опосередкована складним психологічним процесом мотивації, виявляє себе психологічно у формі мотиву поведінки.

Потреба – це нестаток суб'єкта в чомусь конкретному, а *мотив* – обґрунтування рішення задовольнити або не задовольнити зазначену потребу в даному об'єктивному й суб'єктивному середовищі. Схема переходу потреби в мотив:

Потреба-----Мотивація-----Мотив
 (нестаток у чомусь) (усвідомлення потреби) (обґрунтування рішення)

Мотивом може стати тільки усвідомлена потреба й тільки в тому разі, якщо задоволення цієї конкретної потреби, багаторазово проходячи етап мотивації, безпосередньо переходить у дію.

В основі будь-якої дії лежить потреба, яка психологічно виявляється як мотив, що може реалізуватися в низці форм: інтересах, прагненнях, переконаннях та установках.

Інтереси розуміють як мотиви, у яких утілюються емоційно забарвлені пізнавальні потреби особистості, інтерес виникає тоді, коли його об'єкт викликає емоційний відгук.

Прагнення – це мотиви, у яких відображаються потреби особистості в умовах спеціально організованої діяльності. Іноді, залежно від змісту цілі та рівня усвідомленості, прагнення може набувати ознак потягу чи бажання.

Чинником, що має мотиваційне значення та спричиняє постановку людиною певних цілей, є *рівень домагань* особистості – прагнення досягти цілей того ступеня складності, на який людина вважає себе здатною. В основі рівня домагань лежить самооцінка.

Переконання становлять основу соціогенних мотивів і втілюють усвідомлені потреби особистості діяти відповідно до своєї внутрішньої позиції, поглядів, теоретичних принципів. Основою таких потреб виступає сукупність знань про природу, суспільство й людину, тобто світогляд. Світогляд структурно пов'язаний з інтересами, прагненнями та установками. Саме світогляд спирається на життєвий досвід особистості та індивідуальні особливості відображення нею дійсності.

Установка – це стійка схильність індивіда до певної форми реагування, за допомогою якої може бути задоволена та чи інша потреба. Установка відображає стан особистості, який виникає на основі взаємодії її потреб та відповідної ситуації їхнього задоволення, забезпечує невимушеність, природність, майже автоматичність та цілеспрямованість поведінки. Установка може виступати як основоположний фактор, який опосередковує активну взаємодію особистості та соціального середовища. Установки можуть бути як позитивними (поведінка молодшого школяра, який виконує вказівки вчителя, пов'язана із засвоєнням знань і норм поведінки, детермінована позитивним ставленням його до вчителя), так і негативними (етнічні стереотипи, які опосередковують ставлення до представників кавказьких національностей як до войовничих та сексуально агресивних). Ці установки є результатом поспішних і недостатньо обґрунтованих висновків, зроблених на основі

деяких фактів особистого досвіду, а частіше – наслідком некритичного засвоєння стереотипів мислення, прийнятих у певній суспільній групі.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «Мозковий штурм»

Мета: сприяти рефлексії учасників щодо власних типів захисної поведінки в кризових ситуаціях, навчитися аналізувати власні неусвідомлені мотиви поведінки, підвищити здатність вирішувати внутрішні конфлікти.

Викладач зачитує притчу.

Стара людина сиділа біля входу в східне місто. До неї підійшов юнак і запитав:

– Я жодного разу тут не був. Які люди живуть в цьому місті?

Старий відповів йому питанням:

– А які люди були в тому місті, з якого ти пішов?

– Це були егоїстичні і злі люди. Саме тому я з радістю поїхав звідти.

– Тут ти зустрінеш точно таких же, – сказав йому на те старий.

Трохи згодом інша людина наблизилася до цього місця і поставила таке ж питання:

– Я тільки-но приїхав. Скажи, старий, які люди живуть у цьому місті?

Старий відповів так само:

– А скажи, синку, як вели себе люди в тому місті, звідки ти прийшов?

– О, це були добрі, гостинні й благородні душі. У мене там залишилося багато друзів, і мені нелегко було з ними розлучатися.

– Ти знайдеш таких же й тут», – відповів старий.

Купець, який неподалік поїв своїх верблюдів, чув обидва діалоги. І як тільки другий чоловік відійшов, він звернувся до старого з докором:

– Як ти можеш двом людям дати дві абсолютно різні відповіді на одне й те ж питання?

– Сину мій, – пояснив старий, – КОЖЕН носить свій світ у своєму серці. Той, хто в минулому не знайшов нічого хорошого в тих краях, звідки він прийшов, тут й поготів не знайде нічого. Навпаки ж, той, у кого були

друзі в іншому місті, і тут знайде вірних і відданих друзів. Люди, які оточують нас, стають тим, що ми знаходимо в них.

Потім проводиться обговорення: про що йдеться в притчі? Обговорюються механізми психологічного захисту, особливості їх функціонування і прояву, плюси та мінуси, інтенсивність прояву.

Вправа 2. «Квадрат Декарта»

Мета: зрозуміти справжні потреби, мотиви власної поведінки.

Це проста техніка прийняття рішень, яка допомагає з'ясувати значущі критерії вибору й наслідки кожного рішення. Річ у тім, що в ситуації, яка вимагає рішення, ми нерідко зациклюємося на одному або двох його аспектах, і як результат – заганяємо себе в стан безвиході, не помічаючи значущих можна й важливих для нас критеріїв вибору.

Суть техніки полягає в тому, що потрібно розглянути проблемну ситуацію, відповівши на такі 4 питання:

1. Що буде, якщо це станеться (що я отримаю, плюси від цього)?
2. Що буде, якщо цього не станеться (все залишиться так, як і було, плюси від неотримання бажаного)?
3. Чого НЕ буде, якщо це станеться (мінуси від отримання бажаного)?
4. Чого НЕ буде, якщо цього НЕ станеться (мінуси від неотримання бажаного)?

З останнім питанням будьте уважні, тому що мозок захоче проігнорувати подвійне заперечення. І відповіді можуть бути схожі на відповіді до першого питання.

Квадрат Декарта допомагає прояснити наслідки кожного рішення. Адже в ситуації, що вимагає рішення, ми часто зациклюємося на одній позиції: що буде, якщо це станеться? Завдяки ж квадрата-у Декарта ми розглядаємо одну й ту ж ситуацію з чотирьох різних позицій.

Вправа 3. «Успіх у минулому»

Мета: використання позитивних емоцій, які пов'язані з минулими успіхами, для формування нових мотиваційних відносин.

Згадайте випадок зі свого життя, коли Ви переживали значний успіх. Заплющити очі та відтворіть у пам'яті цей епізод. Створіть картинку в уяві. Зверніть увагу на розмір, точність і якість цієї картинки, на ті рухи,

звуки, переживання, котрі створюють або супроводжують її. Далі поміркуйте про мету, якої Ви прагнете досягти. Сформулюйте її чітко, «оживіть» її. Прокрутіть в уяві картинку для досягнення мети. Розмістіть в уяві цю нову картинку туди ж, де була й попередня. Ваше завдання полягає в тому, щоб ці дві картинки накласти одна на одну. Прагніть пережити радість, задоволення від майбутнього успішного завершення справи (досягнення мети) так, як Ви відчували це в минулому.

Вправа 4. «Алгоритм картини майбутнього»

Мета – опрацювання навичок планування власного життя.

Учасникам пропонується дати відповідь на такі запитання:

1. Ким Ви будете через 5 років?
2. Яку Ви отримаєте до цього часу додаткову освіту?
3. Яким буде Ваш щомісячний прибуток?
4. Як Ви будете себе почувати?
5. Якими будуть Ваші перспективи на майбутнє?

Далі пропонується визначитися, що потрібно зробити впродовж кожного з цих 5 років, аби досягти цієї мети, і написати, що має бути зроблено протягом 5-ти років.

Після цього кожен з учасників має вирішити, що треба зробити протягом найближчих трьох місяців для того, щоб наблизитися до поставленої мети, а в кінці року зіставити отриманий результат з метою на рік. Якщо її було досягнуто, учасникам рекомендується захопити себе. Якщо ж мети не досягнуто, то все одно бажано захопити себе. А далі всім пропонується уточнити свою мету на наступний рік та взяти певні зобов'язання, що передбачають деякі обмеження в тому випадку, якщо мети не буде досягнуто й наступного року.

1.2. ФОРМУВАННЯ СТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ

Психологія особистості цілісна, системна (принцип цілісності, системності). Людина – біосоціальна система, що функціонує як єдине ціле. Вона проявляється, розвивається та формується завжди цілісно, а не нарізно. У психіці немає процесів або функцій, які б відбувалися самі по собі, самостійно, незалежно від інших. Вони завжди є елементами свідомо діючої особистості, включені в загальний потік психічної діяльності, що регулюється поставленою метою й системоутворюючими властивостями особистості; елементами цілісного внутрішнього світу особистості, завжди особистісно забарвленими, особистісно обумовленими.

Відповідальність, сумлінність, уважність, людяність, законність – не ізольовані якості, а такі, які сприймаються в сукупності, є проявом системності особистості, що не зводиться до їхньої арифметичної суми. Тому не можна зрозуміти психологію особистості, не визначивши її системні властивості, не зрозумівши її як єдине ціле, як особливе, своєрідне життя зі своїми пріоритетами. Неможливо й формувати особистість частково: або спочатку вчити, а потім розвивати, або одному керувати, а іншому виховувати; на одних заходах учити, а на інших виховувати. З особистістю треба працювати системно.

Психологія особистості структурна та ієрархічна (принцип структурності та ієрархічності). Будь-яка система – це не хаотичне скупчення елементів, а їхня внутрішня організація, угруповання елементів, що перебувають у певній супідрядності. У внутрішньому світі особистості виділяються три основні психологічні сфери (підструктури, підсистеми, угруповання психологічних елементів): спрямованості, операційна й модуляційна.

Сфера спрямованості (мотиваційно-потребова) містить у собі всі спонукальні сили особистості – її погляди, переконання, ідеали, потреби, інтереси, мету, життєві плани, схильності, настанови, мотиви та ін. Психологічні компоненти цієї сфери визначають вибірково направленість активності й стосунків особистості. Цій сфері належить системоутворююча, пріоритетна роль у психології особистості.

Операційна сфера включає психологічні елементи, що відіграють роль способів і засобів досягнення мети, обумовлених сферою спрямованості. Особистість – це не тільки те, що вона робить, але й те, як робить. У цій сфері є дві групи своєрідних компонентів: морально-діловий й професійно-діловий. Особистість для ділового досягнення своїх цілей використовує як моральні засоби (відповідальність, чесність, порядність, працьовитість, колективізм, дружбу, солідарність або протилежні їм), так і професійні (організованість, завзятість, сміливість, навички, уміння, здібності тощо).

Модуляційна (психофізіологічна) *сфера* не визначає ні мети, ні мотивів, ні способів дій, але спрямовує динамічний вплив на інші сфери особистості і їхнього прояву. Це виявляється в різній силі, рухливості, урівноваженості, швидкості, погодженості, емоційній забарвленості проявів інших психологічних особливостей, у тому числі й тих, що відносяться до сфер спрямованості та операційної сфери. В ієрархії сфер модуляційна (психофізіологічна) сфера нижча, вона обслуговує інші.

Цінності – це основні елементи світогляду людини, певний ідеал особистості, міра значущості речей, явищ, подій. На основі цінностей формуються соціальні почуття (наприклад, моральні, естетичні та ін.) та знання (економічні, політичні, правові тощо).

Цінності людини поділяються на:

- абсолютні – доброта, любов, правда, справедливість, гідність, чесність, свобода;
- національні – патріотизм, національна гідність, державотворчі прагнення, історична пам'ять, прагнення до єдності;
- громадянські – права і свободи, обов'язки, соціальна гармонія, повага закону;
- сімейно-родинні – подружня вірність, турбота про дітей, стосунки в сім'ї, пам'ять предків;
- особистісні – риси характеру, поведінка, стиль приватного життя;
- духовні – прагнення до досконалості, віра, святість тощо.

Також виокремлюють остаточні (ті, що окреслюють кінцевий стан людських діянь: щастя, емоційна рівноваженість, суспільне

визнання, повага інших, почуття обов'язку, безпека і добробут родини, народу, почуття власної гідності) та інструментальні (ті, що виокремлюють способи поведінки людини під час досягнення конкретної мети: амбітність, інтелектуальність, логічність, незалежність, відповідальність, творча уява, відважність, ризиковість, емоційна стійкість, широта поглядів, уміння співпрацювати, ввічливість, ласкавість, уміння пробачати).

Основою формування життєвої позиції особистості є піднесення рівня її свідомості до якомога вищого рівня духовності, що веде до усвідомлення єдності буття. Критеріями ясності особистісних цінностей є: регулярні роздуми про те, що важливо і неважливо, добре і погано; ясність сенсу життя; здатність узяти під сумнів свої цінності; відкритість свідомості для нового досвіду; прагнення зрозуміти погляди й позиції інших; відкрите вираження своїх поглядів і готовність до діалогу; послідовність дій, відповідність слів і справ; прояв рішучості і стійкості в принципових питаннях; відповідальність і активність. Цінності є могутнім регулятором індивідуальної та групової поведінки. Вони є, по суті, тими життєвими принципами, що визначають не тільки ціль, але й вибір особистістю способів реалізації поставлених цілей.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «Шкала цінності»

Мета: формування стійкої системи цінностей у майбутнього фахівця.

Об'єднання в групи за цінностями, які називають учасники, наприклад родина, друзі, кар'єра. Усі групи отримують однакові набори, де перераховані цінності людини. Педагог пропонує обрати з них спочатку 10, потім 5 найважливіших цінностей та поставити їх в ієрархічній послідовності за ступенем значущості у вигляді таблиці.

Цінності	Номер за ступенем значущості та аргументація
Самостійність як незалежність у судженнях та оцінках	
Упевненість у собі (незалежність від внутрішніх протиріч та сумнівів)	
Матеріальна забезпеченість (відсутність матеріальних труднощів у житті)	
Здоров'я (фізичне та психічне)	
Задоволення (життя наповнене задоволенням, приємне дозвілля, багато розваг)	
Цікава робота	
Любов (духовна й фізична близькість із коханою людиною)	
Свобода й незалежність у вчинках і діях	
Краса (відчуття прекрасного в природі та мистецтві)	
Гарні й вірні друзі	
Пізнання (можливість самоосвіти, розширення світогляду, інтелектуального розвитку)	
Щасливе сімейне життя	
Творчість (можливість творчої діяльності)	
Суспільне визнання (повага з боку інших людей, колег, друзів)	
Активне діяльне життя	
Рівність, братерство, рівні права для всіх	

Рішення приймається спільно під час обговорення, позиція аргументується.

Вправа 2. «Мій професійний герб та моє професійне кредо»

Мета: актуалізація власного професійного та особистісного досвіду.

Учасникам роздаються бланки «Герб та девіз». Їм пропонується заповнити поля герба відповідними символами, що найточніше передає зміст кожного поля: перше – «Я як поліцейський»; друге – «Мої колеги»; третє – «Я очима моїх колег»; четверте – «Моя професійна мрія». На смужці необхідно написати фразу, яка б могла слугувати особистим

професійним девізом (професійним кредо). Це може бути як відомий вислів, так і фраза, придумана самим учасником.

Вправа 3. «Життєвий та професійний кодекс поліцейського»

Мета: рефлексія та вербалізація життєвих та професійних цінностей та принципів.

Обладнання: картки із зображенням приголосних та голосних букв українського алфавіту.

Хід вправи: картки розподіляються між учасниками групи. Завдання для учасників – сформулювати декілька значущих для них особисто та світу в цілому життєвих та професійних правил, які б розпочиналися на букви, написані на картках. По закінченню роботи групі пропонується прочитати сформульовані закони за алфавітним порядком. Таким чином групою створюється єдиний життєвий та професійний кодекс педагога.

Вправа 4. «Зіркова година»

Мета: розвиток позитивної складової емоційного компонента професійної спрямованості.

Учасникам пропонується протягом 7–10 хвилин виділити 3–5 найбільш характерних для професії поліцейського позитивних ознак (чим живуть представники цієї професії, що для них є найважливішим на роботі, що їх мотивує та надихає). По закінченні запропонованого часу кожний з учасників розповідає про ті позитивні моменти, які він виділив (можна запропонувати показати завдяки пантоміміці, а інші учасники – мають відгадати). Під час обговорення учасники висловлюють свої думки, доповнюють, уточнюють, дискутують.

Вправа 5. «Людина на своєму місці»

Мета: самостійний аналіз переваг та недоліків власного соціального статусу та соціальних ролей особистості майбутнього фахівця.

Учасники поділяються на дві команди. Перша виступає від імені курсантів, інша – від імені фахівців (поліцейських). Роздаються листки паперу формату А4, на яких команда «курсантів» має намалювати картину на тему «Чудовий час мого навчання», а команда «професіоналів» – «Чудова

пора професійної зрілості». Потім кожна команда на звороті свого аркуша (верхня його половина) перераховує 6 атрибутів студентства або 6 атрибутів професійної зрілості. Найважливіший, на думку команди, компонент група виділяє (підкреслює). Потім команди обмінюються листками. Інша команда в нижній вільній частині отриманого аркуша записує 6 мінусів указанного вікового періоду, а найголовніший мінус виділяють (підкреслюють). Надалі команди демонструють свою творчість та проговорюють плюси та мінуси тієї чи іншої ролі. Ведучий ставить питання про те, у якому віці кожний із учасників захоче (захотів) відмовитися від плюсів студентства, взяти (взяв) на себе роль професіонала, а також просить «курсантів» указати свої особистісні риси, які дозволять їм досягти успішної професійної зрілості.

1.3. ФОРМУВАННЯ «Я-КОНЦЕПЦІЇ» МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ

«Я-концепція» – динамічна система уявлень людини про саму себе, що включає усвідомлення своїх фізичних, інтелектуальних природних властивостей; самооцінку; суб'єктивне сприйняття, що характеризує вплив на власну особистість зовнішніх факторів. Вона формується під впливом досвіду кожного індивіда. Ця система становить основу вищої саморегуляції людини, на базі якої вона будує свої стосунки з навколишнім світом.

«Я-концепція» – цілісний, хоча й не позбавлений внутрішніх протиріч, образ власного Я, що виступає як установка щодо самого себе і який включає компоненти:

- когнітивний – образ своїх якостей, здібностей, зовнішності, соціальної значущості тощо (самосвідомості);
- емоційний – самоповага, самоприниження тощо;
- оціночно-вольовий – прагнення підвищити самооцінку, завоювати повагу тощо.

За своїм змістом «Я-концепція» може бути позитивною, негативною, амбівалентною.

Розрізняють також поняття «Я-реальне» та «Я-ідеальне», тобто те, якою людина є насправді і те, якою вона хоче бути. Якщо «Я-реальне» і «Я-ідеальне» не збігаються, у людини викликає невдоволення собою,

розчарування, занижується самооцінка. У результаті чого вона може шукати нові способи поведінки, які дозволяють більш самоактуалізуватися.

Щодо змісту й характеру уявлень про себе виокремлюють «Я-минуле», «Я-теперішнє», «Я-майбутнє», а також «Я-динамічне» (як особистість змінюється, якою вона прагне стати), «Я-уявлюване», «Я-маска», «Я-фантастичне» тощо. Розбіжності між «Я-ідеальним» та «Я-реальним» є джерелом розвитку особистості. Разом з тим суттєві суперечності між ними можуть призвести до внутрішнього конфлікту й негативних переживань.

«Я-концепція» – це відносно стійка, більш чи менш усвідомлена система уявлень індивіда про себе, на основі якої він будує свої стосунки з іншими людьми і формує ставлення до себе. Вона формується під впливом досвіду кожного індивіда. Ця система становить основу вищої саморегуляції людини, на базі якої вона будує свої стосунки з оточуючим її світом.

За своїм змістом «Я-концепція» може бути позитивною, негативною, амбівалентною.

Індивіди з різними «Я-концепціями» неоднаково сприймають світ: правильно або неправильно, спотворено, наприклад: «Я-реальне» і «Я-ідеальне» не збігаються, це викликає незадоволення, розчарування. Від задоволення рівня домагань особистості в досягненнях залежить формування важливого компонента її свідомості – самоповаги.

Вона впливає фактично на всі аспекти діяльності людини: і задоволення собою, і прийняття себе, і почуття власної гідності, і позитивне ставлення до себе, і узгодженість свого й ідеального «Я». Мотивація досягнення є не лише домінуючим, а й важливим регулятором розвитку людини.

Центральним компонентом «Я – концепції» є самооцінка особистості. Самооцінка – це та цінність, значущість, якої надає собі індивід загалом та окремим рисам своєї особистості, діяльності, поведінки.

Самооцінка виконує регулятивну й захисну функції, впливає на поведінку, діяльність і розвиток особистості, її стосунки з іншими людьми. Відображаючи рівень задоволення чи незадоволення собою, самооцінка створює основу для сприймання власного успіху чи неуспіху в діяльності, досягнення мети певного рівня, тобто рівня домагань особистості.

Рівень домагань особистості – це прагнення особистості до досягнення мети тієї складності, на яку людина вважає себе здатною. В основі рівня домагань лежить самооцінка (чи своїх можливостей, потенціалу в окремій сфері, чи себе як особистості загалом).

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «П'ять добрих слів»

Мета: сприяти розвитку вміння виявляти як сильні, так і слабкі якості будь-якої людини.

Учасники об'єднуються в підгрупи по п'ять осіб, розташовуються на стільцях колами, отримують вільний доступ до приладдя для письма й малювання. Викладач пропонує кожному учаснику обвести свою долоню на аркуші паперу й позначити на малюнку своє ім'я. Далі аркуш передається сусідові праворуч, натомість попередній учасник одержує малюнок від сусіда ліворуч. В одному з «пальців» отриманого малюнка позначається якась приваблива риса власника «долони» (наприклад, «ти дуже добрий», «ти завжди захищаєш слабших», «мені дуже подобаються твої історії» тощо). Вправа триває поки заповнена записами «долоня» повернеться до власника. Коли всі п'ятірки закінчили вправу, педагог збирає малюнки й зачитує «компліменти», а учасники групи повинні здогадатися про кого ті слова чи кому адресовані ті схвальні слова.

Наприкінці вправи викладач повертає власникам їхні «долони». Якщо регламент заняття дозволяє збільшити час на цю вправу, можна провести усне обговорення або письмово відповісти кожному учаснику на запитання «Що Ви відчували, коли читали записи на своїй паперовій долоні? Чи всі Ваші чесноти, які зазначили інші, Вам відомі?»

Вправа 2. «Незакінчені речення»

Мета: залучення учасників до формування цілей та очікувань від навчальної взаємодії.

Педагог роздає кожному учаснику аркуш паперу, на якому написані такі незакінчені речення: а) від викладача я очікую...; б) від

інших учасників я очікую...; в) від себе я очікую...; г) мета, яку я маю намір досягти – Педагог пропонує кожному відповідати на запитання одразу або після короткого обговорення в парах, малих групах чи всією групою, потім збирає заповнені аркуші. Коли заняття завершиться, ці аркуші будуть знову роздані учасникам, щоб вони могли вирішити, якою мірою заняття задовольнило їхні очікування. Це допоможе учасникам у виставленні підсумкової оцінки навчальної взаємодії.

Вправа 3. «Хто я?»

Мета: розвивати здатність здобувачів та здобувачок вищої освіти до самопізнання та саморозкриття своєї особистості.

На початку педагог зазначає: у кожної людини є власне уявлення про те, що робить її унікальною, що відрізняє її від інших людей. Спостерігаючи за собою, своїми вчинками, переживаннями, людина часто стикається з їхньою неоднозначністю, суперечливістю. Вона прагне зрозуміти, що в них істинне, а що ні. Цей пошук відбувається в процесі діалогу. Внутрішній діалог із самим собою або з іншою людиною дає можливість особистості стати на позицію дослідника стосовно самого себе. Це пов'язано з тим, що в процесі діалогу в людини розвивається рефлексія. Рефлексія – процес пізнання людиною самої себе, свого внутрішнього світу, аналіз власних думок та переживань, роздумів про саму себе, усвідомлення того, як сприймають та оцінюють її інші.

Після цього педагог роздає кожному учаснику аркуш формату А5 і пропонує намалювати на ньому променисте сонце (10–15 променів). Уздовж намальованих променів сонця кожному учаснику потрібно написати відповіді на запитання «Хто я?».

Інструктор-педагог радить використовувати для опису себе характеристики, риси, почуття та інтереси, починаючи кожне речення із займенника «Я – ...». Далі учасникам пропонується коротко презентувати себе.

Запитання для обговорення: чи легко вам було відповідати на це запитання; чому; що нового про себе ви дізналися?

Вправа 4. «Дерево мого "Я"»

Мета: усвідомлення себе в системі професійного та особистісного спілкування; усвідомлення професійних складнощів.

Звернення педагога до учасників: «Давайте здійснимо екскурсію вглиб власного «Я». Це «Я» можна зобразити у вигляді дерева з великими й малими гілками та міцним корінням. Коріння – це підґрунтя, основа, на яку Ви спираєтеся у своєму житті, у т. ч. професійному. Стовбур, гілки – це Ваші особистісно-професійні якості. Це основні Ваші риси, це те особливе й унікальне, що допомагає саме Вашому професійному зростанню. Дерево може бути розлогим, гілля – пишним, повним життя, а може бути й сухим, виснаженим. Які причини можливого ураження Вашого дерева? У чому їх суть? Вони виникають під впливом внутрішніх чи зовнішніх чинників? Кульки омели, яка паразитує на дереві, дупла символізують ті недоліки, які заважають Вам у професійному зростанні. Що саме Вам заважає? Які зовнішні «процеси», «чинники» сприяють або перешкоджають Вашому професійному становленню, формуванню Вас як фахівця? Зобразіть їх. Чи є на Вашому дереві плоди? А що символізують вони?»

Після індивідуальної роботи учасники об'єднуються в групи:

– 1 група зображує узагальнений образ «Я-професіонал», вказуючи якості, об'єкти, які сприяють професійному становленню, самореалізації тощо;

– 2 група створює узагальнений образ «Перешкоди у становленні мого професійного "Я"», зазначаючи саме ті якості, об'єкти, які перешкоджають професійному становленню, самореалізації тощо.

Вправа 5. Професійне «Я»

Мета: підвищення самооцінки; гармонізація емоційного стану; розвиток позитивної концепції «Я-поліцейський».

На окремому аркуші пропонується намалювати сонце так, як його малюють діти. Слово педагога: «У кружечку напишіть власне ім'я або намалюйте себе як поліцейського, біля кожного проміння напишіть щонебудь гарне про себе з професійної точки зору, Ваше завдання – написати про себе якнайкраще, покладіть цей листок у свій зошит і, якщо Ви пізнаєте, відкриєте в собі нову рису, додайте промінчик до свого сонця».

Вправа 6. «Бути поліцейським – це...»

Мета: усвідомлення різних аспектів професії поліцейського; закріплення позитивної установки щодо обраної професії.

Кожен учасник висловлюється по черзі. Перший починає такими словами: «Поліцейським бути добре, тому що...», другий: «Поліцейським бути погано, тому що...» і т. д. Після виконання вправи учасники групи обмінюються думками та діляться враженнями: чи було щось, що дозволило подивитися по-іншому на цю професію, чи було щось неочікуваним, чи було комусь важко знайти щось позитивне чи негативне?

ДОДАТКОВІ МАТЕРІАЛИ**Абрахам Гарольд Маслоу
МОТИВАЦІЯ ТА ОСОБИСТІТЬ**

(Друкується за виданням: Маслоу А. Мотивація и личность. СПб: Евразия, 1999. С. 224-238)

**Ефективне сприйняття реальності
й комфортні відносини з реальністю**

Перше, на що звертаєш увагу, спілкуючись із самоактуалізованою людиною, так це на її унікальну здатність, розпізнавати найменший прояв брехні, фальші або нещирості. Оцінки цих людей є напроцуд точними.

Неформалізований експеримент, у якому брали участь студенти коледжу, виявив одну чітко виражену тенденцію: студенти, які мали високі показники за тестом базисної безпеки (тобто здорові студенти), оцінювали своїх викладачів набагато більш точно і правильно, ніж студенти, що мали низькі показники за цим тестом. У процесі дослідження я все більше переконувався в тому, що таку ефективність сприйняття, яку було виявлено спочатку тільки у сфері взаємин із людьми, треба розуміти набагато ширше.

Вона поширюється на дуже багато аспектів реальності – практично на всі досліджені нами. Живопис, музика, інтелектуальні та наукові

проблеми, політичні та суспільні події – у будь-якій сфері життя ці люди вміли миттєво розгледіти приховану сутність явищ, яку зазвичай не помічали інші люди. Їхні прогнози, яких би сфер життя вони не стосувалися і на які б мізерні факти не спиралися, дуже часто виявлялися правильними.

Ми схильні розуміти це так, що актуалізована людина відштовхується у своїх судженнях від фактів, а не від особистих песимістичних або оптимістичних настанов, бажань, страхів, надій і тривоги. Спочатку я назвав цю властивість *хорошим смаком*, або *розсудливістю*, усвідомлюючи всю неточність цих термінів. Але поступово в мене з'являлося все більше підстав (про деякі з них я розповім далі) говорити не стільки про смак, скільки про сприйняття, і врешті-решт я переконався, що цю характеристику більш правильно було б назвати *здатністю до сприйняття фактів* (на відміну від схильності до сприйняття світу через призму усталених і загальноприйнятих думок або настанов).

Я сподіваюся, що цей мій висновок або, точніше, припущення, коли-небудь знайде своє експериментальне підтвердження. Адже якщо ми зможемо це довести, то наслідки, які спричинить визнання цього факту, будуть воістину революційними.

Англійський психоаналітик Моні-Кірлуже заявив, що невротик – це не просто малоефективна особистість, це особистість абсолютно не-ефективна. Ми можемо сказати так хоча б тому, що невротик не може сприймати реальність настільки ж чітко й ефективно, як сприймає її здорова людина. Невротик хворий не тільки емоційно – він хворий когнітивно! Якщо ми визначимо здоров'я і невроз відповідно як правильне або неправильне сприйняття реальності, то перед нами з усією неминучістю постане проблема факту і його значення, або оцінки, або, іншими словами, проблема єдності реального й ціннісного. Це означає тільки одне – ми вже не маємо права скося дивитися на цінності й віддавати їх на відкуп клікуш і релігійних проповідників, час зробити їх об'єктом емпіричного дослідження. Той, хто коли-небудь стикався з цією проблемою, розуміє, що саме вона має стати фундаментом істинної науки про цінності, яка, у свою чергу, буде основою нового розуміння етики, соціальних відносин, політики, релігії тощо. Здається абсолютно очевидним, що порушення адаптації та неврози здатні знизити гостроту

зорової перцепції, дотику, нюху. Але, можливо, також, що ми виявимо аналогічний ефект і в інших сферах сприйняття, які не мають прямого відношення до фізіології, – на користь такої можливості свідчить хоча б експеримент, у якому вивчався ефект настанов (Luchins A.). Я переконаний: рано чи пізно ми отримаємо експериментальні підтвердження тому, що сприйняття здорових людей набагато меншою мірою, ніж сприйняття хворих людей, піддається впливу бажань, потреб й упереджень.

Гордон Віллард Олпорт ОСОБИСТІТЬ У ПСИХОЛОГІЇ

(Друкуються за виданням: Олпорт Г. Личность в психологии. М.: КСП+; СПб: Ювента. При участии психологического центра – Ленато, СПб, 1998. С. 103-112.)

Психічне здоров'я: загальні настанови

У провінційному австрійському госпіталі лежав тяжкохворий чоловік. Лікарі чесно зізналися йому в тому, що їм не вдалося визначити причину хвороби, проте, якби вони змогли поставити діагноз, вони б, ймовірно, вилікували його. Крім цього, вони сказали, що відомий діагност незабаром має відвідати госпіталь і що саме йому, можливо, вдасться встановити причину захворювання. Через кілька днів діагност прибув і здійснив обхід госпіталю. Підійшовши до ліжка цієї людини, він глянув на нього, пробурмотів «moribundus» (помре – лат.) і вийшов. Кількома роками пізніше цей пацієнт подзвонив діагносту і сказав: «Дозвольте мені подякувати Вам за ваш діагноз. Вони сказали мені, що якщо ви зможете поставити діагноз, я піду на поправку, і в ту хвилину, коли ви вимовили moribundus я зрозумів, що обов'язково одужаю». Мораль цієї історії така: саме життя може залежати від установки й очікувань.

Друга історія полягає ось у чому. Мій приятель-психіатр, прихильник умовно-рефлекторної терапії, розповідав про свою пацієнтку, яка страждає на алкоголізм. Щоб усунути її схильність методом обумовлення, він ставив перед нею склянку віскі й одночасно вводив сильний блювотний засіб. Незабаром її починало нудити, як тільки вона

відчувала запах алкоголю. Природно, вона абсолютно припинила вживати спиртні напої. Зупинившись в нашій розповіді на цьому місці, ми могли б стверджувати, що специфічна техніка обумовлення – вкрай ефективний метод. На жаль, ця терапія занапастила її. Як тільки до її дверей підходив комівояжер, або сусіди, або її власні друзяки, від яких пахло алкоголем, вона блювала прямо на них. Механічне відучування від звички саме по собі не вилікувало її, оскільки ліки не були узгоджені зі способом життя.

Третя історія з досить оптимістичним кінцем стосується маленького хлопчика, який весь час смоктав великий палець. Перепробували всі доступні методи заохочення й покарання, засновані на настільки популярній теорії навчання: бинтування пальця, обмазування його гірким соком алое, ляпаси, цукерка, яку то давали, то відбирали. Всі спроби виявилися безрезультатними, і звичка ставала все сильнішою. В один прекрасний день він раптом припинив смоктати палець. Коли здивовані батьки поцікавилися, чому закоренілу звичку було настільки радикально відкинуто, дитина відповіла просто: «Великі хлопчики не смокчуть свої пальці». Якимось чином ця ідея проникла до його свідомості, і специфічна нав'язливість зникла. Хлопчик вилікувався.

МЕТОДИКИ ВИВЧЕННЯ ОСОБИСТОСТІ

Тест «Мотив влади»

Інструкція: оберіть щодо кожного твердження опитувальника один із варіантів відповіді, який цілком Вас задовольняє.

Опитувальник

1. У виборі сфери праці мною насамперед керує можливість:

- приймати незалежні рішення;
- більш повно реалізувати свої можливості;
- керувати людьми.

2. Я можу взяти в партнери людину, наділену однаковими зі мною повноваженнями, заради:

- а) економії часу;
- б) щоб розділити тягар відповідальності;
- в) щоб було з ким порадитися.

3. Чи прислухаєтеся Ви до порад підлеглих?

- а) так;
- б) сумніваюся;
- в) ні.

4. Чи вважаєте Ви, що маєте право керувати іншими людьми й приймати за них рішення:

- а) так;
- б) можливо;
- в) ні.

5. Чи вважаєте Ви, що повинні пояснювати іншим людям причини своїх дій і вчинків?

- а) так;
- б) не знаю;
- в) ні.

6. Яке ставлення підлеглих до себе Ви хотіли б відчувати більше?

- а) повагу;
- б) страх;
- в) визнання авторитету.

7. Делегували б Ви іншим вирішення задач, які, за Вашим переконанням, є лише або безпосередньо Вашою прерогативою як носія влади?

- а) ні;
- б) не знаю;
- в) так.

8. Чи консультувалися б Ви з Вашим заступником щодо власних дій:

- а) ні;

- б) не знаю;
- в) так.

9. Ви вважаєте за необхідне інформувати своїх підлеглих про наміри прийняти певне рішення:

- а) так;
- б) ні;
- в) не знаю.

Обробка результатів: здійснюється за ключем.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
А	1	3	1	3	1	1	3	3	1
Б	2	1	2	2	2	3	2	2	2
В	3	2	3	1	3	2	1	1	3

Ключ до опитувальника: підрахуйте набрану суму балів.

Інтерпретація: чим більше балів Ви набрали (максимальна кількість – 27), тим сильніше виражене у Вас прагнення до влади.

Джерело методики: Семиченко В. А. Проблемы мотивации поведения и деятельности человека. Модульный курс психологии. Модуль «Направленность». К.: Милленниум, 2004. 521с.

Методика «Мотивація до успіху (Т. Елерса)

Мета: оцінити силу прагнення до досягнення мети, до успіху.

Інструкція: Вам пропонується ряд тверджень. Якщо Ви згодні з твердженням з твердженням поруч з його цифровим позначенням ставте в бланку для відповіді знак «+» («так»), якщо незгодні або в разі незгоди – знак «-» («ні»).

Текст опитувальника

1. Коли є вибір між двома варіантами, його краще зробити швидше, ніж відкласти на деякий час.

2. Я легко дратуюся, коли помічаю, що не можу на 100 % виконати завдання.

3. Коли я працюю, це виглядає так, ніби я все ставлю на карту.

4. Коли виникає проблемна ситуація, я найчастіше приймаю рішення одним з останніх.

5. Коли в мене два дні поспіль немає роботи, я втрачаю спокій.
6. У деякі дні мої успіхи нижче середніх.
7. До себе я більш вимогливий, ніж по відношенню до інших.
8. Я більш доброзичливий, ніж інші.
9. Коли я відмовляюся від важкого завдання, то потім суворо засуджую себе, бо знаю, що в ньому я домогся б успіху.
10. У процесі роботи я потребую коротких пауз для відпочинку.
11. Старанність – це не основна моя риса.
12. Мої досягнення в роботі не завжди однакові.
13. Мене більше приваблює інша робота, ніж та, якою я займаюся.
14. Осуд стимулює мене краще, ніж похвала.
15. Я знаю, що мої колеги вважають мене діловою людиною.
16. Перешкоди роблять мої рішення більш категоричними, безапеляційними.
17. У мене легко викликати честолюбство.
18. Зазвичай помітно, коли я працюю без натхнення.
19. Під час виконання завдання я не розраховую на допомогу інших.
20. Іноді я відкладаю на потім те, що повинен був зробити відразу.
21. Треба розраховувати тільки на самого себе.
22. У житті мало речей, важливіших за гроші.
23. Завжди, коли виконую важливе завдання, ні про що інше не думаю.
24. Я менш честолюбний, ніж багато інших інші.
25. Наприкінці відпустки я зазвичай радію, що скоро повернуся на роботу.
26. Коли я налаштований на роботу, я працюю краще та старанніше, ніж інші.
27. Мені простіше і легше спілкуватися з людьми, які сумлінно ставляться до виконання своїх обов'язків або які працюють старанно, сумлінно
28. Коли у мене немає справ, я відчуваю, що мені не по собі.
29. Мені доводиться виконувати відповідальну роботу частіше, ніж іншим.
30. Коли мені доводиться приймати рішення, я намагаюся робити це якомога краще.

31. Мої друзі іноді вважають мене ледачим.
32. Мої успіхи певною мірою залежать від моїх колег.
33. Безглуздо протидіяти волі керівника.
34. Іноді не знаєш, яку роботу доведеться виконувати.
35. Коли щось склалося не так, як бажалося, я стаю нетерплячим.
36. Я зазвичай звертаю мало уваги на свої досягнення.
37. Коли я працюю разом з іншими, моя робота стає результативнішою, ніж робота інших моїх колег.
38. Не все те, за що я беруся, я не доводжу до кінця.
39. Я заздрю людям, які не завантажені роботою.
40. Я не заздрю тим, хто прагне до влади й визнання.
41. Коли я впевнений у правильності свого вибору, то для доведення своєї позиції я здатний вжити крайніх заходів.

Обробка результатів: по 1 балу за відповідь «так» за такими пунктами опитувальника: 2–5, 7–10, 14–17, 21, 22, 25–30, 32, 37, 41; по 1 балу за відповідь «ні»: 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38 і 39 пункти. Відповіді за пунктами 1, 11, 12, 19, 23, 33–35 і 40 не зараховуються. Підраховується загальна кількість балів.

Висновки. Чим більша сума балів, тим більш виражена у обстеженого мотивація на досягнення успіху.

Джерело методики: Коқун О. М., Пішко І. О., Лозінська Н. С., Копаниця О. В., Малхазов О. Р. Збірник методик для діагностики психологічної готовності військовослужбовців військової служби за контрактом до діяльності у складі миротворчих підрозділів: Методичний посібник. К.: НДЦ ГП ЗСУ, 2011. 281 с.

Методика «Ціннісні орієнтації» Рокича

Методика «Ціннісні орієнтації», розроблена Мілтоном Рокичем як тест особистості, спрямована на вивчення ціннісно-мотиваційної сфери людини. Система ціннісних орієнтацій визначає змістову сторону спрямованості особистості і складає основу її відносин з навколишнім світом, іншими людьми, із собою, основу світогляду і ядро мотивації життєвої активності, основу життєвої концепції і «філософії життя».

Методика: обстеження краще проводити індивідуально, але можливе й групове тестування.

Респонденту надано два списки цінностей (по 18 у кожному) або на аркушах паперу в алфавітному порядку, або на картках. У списках випробуваний присвоює кожній цінності ранговий номер, а картки розкладає в порядку значущості. Остання форма подачі матеріалу дає більш надійні результати.

Спочатку пред'являється набір термінальних, а потім набір інструментальних цінностей.

Інструкція до тесту

Зараз Вам буде надано набір із 18 карток, на кожній з яких зазначено певну цінність. Ваше завдання – розкласти картки в порядку значимості для Вас особисто названих цінностей відповідно до принципів, якими Ви керуєтеся у Вашому в житті.

Уважно вивчіть перелік і, вибравши спочатку ту цінність, яка для Вас є найбільш значимою, помістіть її на перше місце. Потім оберіть другу за значимістю цінність і розташуйте її відразу після першої. Те ж саме виконайте з усіма названими або перерахованими або зазначеними цінностями. Найменш важлива для Вас залишиться останньою, на 18 місці.

Виконуйте завдання не поспішаючи, вдумливо. Кінцевий результат має відображати Вашу істинну позицію.

Тестовий матеріал

Список А (термінальні цінності):

- 1) активна життєдіяльність (повнота та емоційна насиченість життя);
- 2) життєва мудрість (зрілість суджень і здоровий глузд, що досягаються завдяки життєвому досвіду);
- 3) здоров'я (фізичне та психічне);
- 4) цікава робота;
- 5) краса природи й мистецтва (переживання прекрасного в природі і в мистецтві);
- 6) любов (духовна й фізична близькість із коханою людиною);
- 7) матеріально забезпечене життя (відсутність матеріальних труднощів);
- 8) наявність хороших, надійних (додала слово) і вірних друзів;

- 9) суспільне покликання (повага оточуючих, колективу, колег);
- 10) пізнання (можливість розширення своєї освіти, кругозору, загальної культури, інтелектуальний розвиток);
- 11) продуктивна життя (максимально повне використання своїх можливостей, сил і здібностей);
- 12) розвиток (робота над собою, постійне фізичне й духовне вдосконалення);
- 13) розваги (приємне, комфортне дозвілля, відсутність зобов'язань);
- 14) свобода (самостійність, незалежність у судженнях і вчинках);
- 15) щасливе сімейне життя;
- 16) щастя інших (добробут, розвиток і вдосконалення інших людей, всього народу, людства в цілому);
- 17) творчість (можливість творчої діяльності);
- 18) упевненість у собі (внутрішня гармонія, відсутність внутрішніх протиріч, сумнівів).

Список Б (інструментальні цінності):

- 1) акуратність (охайність), уміння тримати речі в порядку, порядок у справах;
- 2) вихованість (гарні манери);
- 3) високі запити (високі вимоги до життя та високі домагання);
- 4) життєрадісність (почуття гумору);
- 5) старанність (дисциплінованість);
- 6) незалежність (здатність діяти самостійно, рішуче);
- 7) непримиренність до недоліків у собі та інших;
- 8) освіченість (широта знань, висока загальна культура);
- 9) відповідальність (почуття обов'язку, уміння тримати своє слово);
- 10) раціоналізм (уміння розсудливо й логічно мислити, приймати обдумані можна й виважені й раціональні рішення);
- 11) самоконтроль (стриманість, самодисципліна);
- 12) сміливість в обстоюванні своєї думки, поглядів;
- 13) тверда воля (вміння настояти на своєму, не відступати перед труднощами);
- 14) терпимість (до поглядів і думок інших, уміння прощати іншим їхні помилки та омани);

15) широта поглядів (уміння зрозуміти чужу точку зору, поважати інші смаки, звичаї, звички);

16) чесність (правдивість, щирість);

17) ефективність у справах (працьовитість, продуктивність у роботі);

18) чуйність (дбайливість).

Інтерпретація результатів тесту

Достоїнства й недоліки методики

Достоїнством методики є універсальність, зручність і економічність у проведенні обстеження та обробці результатів, гнучкість – можливість варіювати як стимульний матеріал (списки цінностей), так і інструкції. Істотним її недоліком є вплив соціальної бажаності, можливість нещирості. Тому особливу роль у даному випадку відіграє мотивація діагностики, добровільний характер тестування та наявність контакту між психологом і та учасником тестування. Методику не рекомендується застосовувати для відбору й експертизи.

Для подолання зазначених недоліків і більш глибокого проникнення в систему ціннісних орієнтації можливе внесення змін до інструкції, які нададуть додаткову діагностичну інформацію і дозволять зробити більш обґрунтовані висновки. Так, після основної серії можна попросити учасника тестування ранжувати картки, відповідаючи на такі питання:

1. У якому порядку і якою мірою (у відсотках) реалізовані дані цінності у Вашому житті?

2. Як би Ви розташували ці цінності, якщо б стали таким, яким мріяли?

3. Як, на Ваш погляд, це зробила б людина, досконала у всьому?

4. Як зробила б це, на Вашу думку, більшість людей?

5. Як це зробили б Ви 5 або 10 років тому?

6. Як це зробили б Ви через 5 або 10 років?

7. Як ранжували б картки близькі Вам люди?

Джерело методики: http://psychologis.com.ua/metodika_cennostnye_orientacii_rokicha.htm

ГЛАВА 2. СПІЛКУВАННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНЬОГО ПОЛІЦЕЙСЬКОГО

Навчальна мета: сформувати необхідні навички спілкування відповідно до завдань правоохоронної діяльності, сприяти формуванню комунікативної компетентності майбутнього фахівця.

Очікувані результати: демонстрація навичок спілкування з різними категоріями громадян.

2.1. СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ. ПОЗИЦІЇ У СПІЛКУВАННІ

Спілкування – процес встановлення та підтримки цілеспрямованого, прямого або опосередкованого тими чи іншими засобами контакту між людьми, так чи інакше пов'язаними один з одним у психологічному плані або пов'язаними психологічно.

Стилі спілкування – це індивідуальна форма комунікативної поведінки людини, що виявляється за будь-яких умов взаємодії в ділових стосунках, у стилі керівництва, у способах ухвалення рішень та розв'язання конфліктів, в обраних прийомах впливу на людей тощо.

Основні стилі спілкування, які можуть використовуватися поліцейськими під час служби: імперативний, діалогічне та маніпулятивний.

Імперативне спілкування. Цей тип спілкування ще називають авторитарним або директивним. Він є найбільш поширеним серед силових структур і є ефективним типом міжособистісної взаємодії між керівником та підлеглими, оскільки передбачає повне підпорядкування, негайне виконання наказів і розпоряджень. Імперативне спілкування, як правило, використовується керівниками у стосунках із підлеглими. Підлеглий виступає пасивною стороною, завжди готовою виконувати накази та розпорядження. Як засоби імперативного спілкування використовують вказівки, розпорядження, вимоги, погрози.

Специфіка імперативного спілкування поліцейських:

- цілеспрямованість – оскільки поліцейський розуміє мету спілкування, тому всіляко намагається її досягнути;
- дотримання субординації та статутів, а також вимог професійної етики та законності;
- обмеженість у часі;
- постійна активність та взаємодія з іншими людьми;
- велика кількість професійних завдань;
- психологічна напруженість і значна кількість стресів під час виконання службових завдань.

Маніпулятивне спілкування. Цей тип спілкування має схожі ознаки з імперативним. Його мета – вплинути на партнера зі спілкування, але тут досягнення своїх намірів здійснюється приховано. Як і імператив, маніпуляція прагне домогтися контролю над поведінкою та думками іншої людини. Часто маніпуляції виявляються в бажанні задобрити партнера зі спілкування. Натомість інколи використання засобів маніпулятивного впливу в правоохоронній сфері може завдати певної шкоди.

Маніпуляція – це приховане управління людиною супроти її волі, що проявляється у вигляді брехні, неповної передачі інформації, перекручуванні фактів, уживанні словесних формул, які відволікають увагу іншої людини. Наприклад, на зауваження щодо порушення громадського порядку людина відповідає: «Ви сьогодні добре виглядаєте», «У Вас добрі очі, не складайте на нас протокол», «Я не знав», «А Ви знаєте, хто мої родичі» та інші).

Захисні механізми

Ці методи захисту є базовими й несвідомими. У цьому й причина того факту, що вони роблять значний вплив на повсякденну поведінку, почуття і думки людей. Давайте познайомимося з деякими з них.

Заперечення – виникає першим і має досить простий за принципом дії механізм. Виражається воно в тому, що людина в прямому сенсі не помічає «незручні» для неї обставини і поводить себе так, ніби їх узагалі немає. Так буває, наприклад, у випадку смерті близьких та інших ситуаціях гострого горя.

Проекція – це механізм, який також розвивається досить рано й проявляється у вигляді безпідставного приписування іншій людині чи

об'єкту своїх суджень, думок, почуттів. На основі цього механізму психіка створено безліч тестів, які названі проєктивними. Інструкції для учасника тестування носять вкрай загальний характер, головне – спонукати людину проявити фантазію та запустити механізми проєкції.

Інтроєкція – механізм, який, навпаки, передбачає несвідоме (але дуже міцне) сприйняття і фіксацію у власній психіці іншого судження, об'єкта чи людини. Часто функціонує за умови втрати.

Регресія – механізм, покликаний захищати нас від переживання невпевненості в собі, страху самостійних дій. Функціонує як повернення до більш ранніх моделей поведінки. Так, у дорослої людини регресивний захист проявляється, наприклад, у вигляді сугестивності, сонливості, надмірного апетиту, у невмінні прийняти будь-яке рішення, в раптовій та легкій зміні настрою, у схильності до забобонів.

Раціоналізація – служить для «виправдання» будь-яких об'єктивних фактів реального життя, які здаються нам неприйнятними. Ми «знаходимо» їм «пояснення», таким чином робимо їх хоча б якоюсь мірою придатними для сприйняття. Найпоширеніший механізм, що допомагає уникнути відповідальності або почуття провини, пом'якшити сприйняття невдачі.

Протидія маніпуляторам

Несвідомі захисні механізми функціонують поза нашою волею і є ніби основою психологічного захисту. Однак часом ми піддаємося заздалегідь продуманим «атакам», ім'я яким – маніпуляції які є ні чим іншим, як маніпуляціями. Вміти боротися з маніпулюванням означає оволодіти деякими знаннями й навичками, що забезпечить Вам інший ступінь психологічного захисту – вже абсолютно усвідомлюваного та довільного.

Діалогічне спілкування. Цей тип спілкування протистоїть імперативному та маніпулятивному, адже оснований на засадах рівноправності партнерів зі спілкування. Він виникає, коли співрозмовники емоційно та психологічно налаштовані на розмову, діалог, за умови повної довіри до співрозмовника, сприйняття якого відбувається з позиції рівного собі. Діалогічне спілкування спрямоване на вирішення спільних проблем. Діалогічне, або ж гуманістичне, спілкування дозволяє досягти більш глибокого порозуміння, сприяє саморозкриттю кожного із співрозмовників.

Позиції у спілкуванні – це положення людей відносно один одного, за якого існує зоровий контакт.

Я – ОК ТИ – ОК	Позиція ПОВАГИ до себе з ПОВАГОЮ до інших передбачає настанову на успіх та стратегію «Виграв – Виграв»
Я– ОК ТИ – НЕ ОК	Позиція ПЕРЕВАГИ над іншими, тактика переслідування та агресії, стратегія «Виграв – Програв»
Я – НЕ ОК ТИ – НЕ ОК	Позиція НЕДОВІРИ, тактика ухиляння від взаємодії з іншими, стратегія «Програв – Програв»
Я – НЕ ОК ТИ – ОК	Позиція САМОПРИНИЖЕННЯ з іншими, неадекватна тактика залежності від думки інших, стратегія «Програв – Виграв»

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «Лексика, що сприяє позитивному ставленню»

Мета: навчитися висловлюватися позитивною лексикою.

Пояснюється різниця між негативною та позитивною лексикою. Надається список висловів негативної лексики з пропозицією їх переформулювати у позитивні.

1. Не паліть.
2. Не ходіть по газонах.
3. Не перевищуйте швидкість.
4. Не чиніть опір працівнику поліції.
5. Як на мене, краще не вживайте або не використовуйте ненормативну лексику.
6. Не вживайте алкоголь у громадських місцях.
7. Не кричіть.
8. Це не моя справа.

Вправа 2. «Я-повідомлення»

Мета: навчитися застосовувати комунікативну техніку «Я-повідомлення» під час висловлення своїх бажань.

Запропонуйте учасникам перебудувати запропоновані «Я-висловлювання» в «Ти-повідомлення», записуючи результати у праву колонку таблиці.

«Ти-повідомлення»	«Я-висловлювання»
Ти завжди мене перебиваєш	
Ти завжди спізнюєшся	
Ти постійно залишаєш папери на моєму столі	
Ти постійно займаєш робочий телефон для вирішення особистих питань	
Ти завжди на мене кричиш	
Ти завжди повідомляєш про зміни в останню хвилину	
Ти ніколи не виконуєш своїх обов'язків, я мушу все робити замість тебе	

Обговорення. Які переваги й недоліки застосування «Я-висловлювань»? Як використання «Я-повідомлень» може допомогти у саморегуляції емоцій? Деколи можна почути від учасників такі думки: «Якщо я говоритиму про почуття, мене неправильно зрозуміють», «Якщо говорити про свої переживання, співрозмовник зрозуміє мої слабкі місця» тощо.

Відповіді на ці запитання варто обговорити з групою.

Коментар: уміння розпізнати емоційний стан інших людей і прийняти той факт, що вони мають право навіть на негативні почуття, набути нелегко. Ступінь міцності стосунків залежить від того, наскільки співрозмовники вміють спілкуватися на рівні емоцій. Негативні емоції – це сигнали: щось не так у стосунках. Бажано проаналізувати, що відбувається, і поміркувати над тим, як поліпшити становище. Описувати свої почуття під час обговорення стосунків значно конструктивніше, ніж звинувачувати, засуджувати когось. Із розвитком емоційної компетентності негативні емоції послаблюють свій вплив, з'являється можливість мислити чітко та ясно, приділяти увагу головному в житті.

Вправа 3. «Фрейм»

Мета: опрацювання навичок спілкування за різними стилями.

Уявіть три рамки: 1) людина, яка просить; 2) людина, яка має владу; 3) людина, яка пропонує можливості. Спробуйте переконати в чомусь співрозмовника, приміряючи на себе по черзі кожну з цих ролей-рамок.

Вправа 4. «Підкреслення спільності»

Мета: відпрацювання однієї з технік регуляції емоційної напруги під час спілкування.

Модератор говорить учасникам: «Подивіться ліворуч, відрахуйте двох людей зліва від Вас і зосередьтеся на третьому / третій. Подумайте, що об'єднує Вас із цією людиною? Напишіть, будь ласка, список не менше ніж з 10 якостей, характеристик та ознак. На виконання вправи – 10 хвилин.

Ми працюємо з технікою регуляції емоційної напруги, тому апелювання до знайдених Вами характеристик має зумовлювати зниження рівня напруженості в спілкуванні. Давайте подивимося, що ж нас об'єднує. Коли Ви будете називати якості, учасник, якому вони адресовані, теж повинен реагувати, наприклад, фразою «я згоден» у разі згоди, або «я подумаю над цим» за умови появи сумніву. Хто готовий розпочати?».

Питання для аналізу вправи.

1. Чи легко Вам було знаходити щось спільне з іншими?
2. Коли Ви отримували від когось список спільних з Вами якостей, що Ви відчували?
3. Як Ви думаєте, якого характеру спільність варто підкреслювати для зниження напруги?

Вправа 5. «Стилі спілкування»

Мета: навчитися визначати тип темпераменту та стиль спілкування.

Запрошуються 3 учасники, кожному з яких пропонується у стислій промові відтворити примітивний, авторитарний або договірний стиль спілкування без оголошення назви стилю. Ще 3 учасники в ролі працівників відтворюють службовий діалог. У дискусії група визначає стиль «громадянина», прийнятність або неприйнятність його використання у службовій діяльності, засоби спілкування та комунікації працівника.

Підведення підсумків. Пояснення структури діалогу та особливостей управління ним.

Вправа 6 (в мінігрупах). «Підготовка питань для опитування»

Мета: напрацювання вербальних конструкцій для спілкування з певними категоріями громадян.

Мінігрупам дається завдання розробити питання для певного типу громадян: опитування потерпілого, дитини, іноземця, особи у стані сп'яніння, провокатора під час масових заходів, а також алгоритми та фрази для нейтралізації провокатора, під час роботи з натовпом.

Вправа 7. «Дорослий-Дорослий»

Мета: опанування навичками вербальної комунікації для безконфліктного спілкування та протидії маніпуляції.

Побудова або добір фраз на основі списку маніпуляцій до заданих маніпуляцій.

1. Заперечення («Ви помилилися, я такого не робив...»).
2. Посилання до авторитетів («Я зараз зателефоную другу (татові), він Вам усе пояснить», «Ви що не впізнали мене? Я шанована людина»).
3. Аргумент до жадоби («Я Вам даю грошей, і ми розходимося по-мирному»).
4. Аргумент до лестощів («Ви ж зовсім інші, аніж ті менти, Ви ж усе розумієте»).
5. Аргумент до жалоців («Я перевищив швидкість, бо згадав, що вдома ввімкнена праска»).
6. Перекладання провини на іншого («Він першим розпочав...»).
7. Апеляція до природних інстинктів (активізація проявів сексуальності, намагання звабити).
8. Псевдонауковість висловлювань («Пропозиція суб'єктів не детермінує каузаторів модальності поведінки»).
9. Гра в простачка («Я зовсім не знав, що це порушення...»).
10. Обіцянки («Ви мене відпускаєте, а я обіцяю, що більше ніколи такого не вдію»).

Вправа 8. «Виступ»

Мета: відпрацювання навичок ораторського мистецтва.

Опис. Усім подумки необхідно підготуватися до короткого виступу на довільну тему. Час виступу обмежується 23 хвилинами. Завдання того, хто виступає, полягає в переконанні аудиторії в істинності своїх міркувань. Крім цього, потрібно захопити слухачів темою свого виступу. Інші учасники тренінгу – слухачі – на аркуші паперу виставляють дві оцінки промовцю або оратору. Перша оцінка – «за переконання». Друга – «за захоплення». Виступи оцінюються за десятибальною шкалою. Листки не підписуються. Оратор перед отриманням зворотного зв'язку від групи сам оцінює свій виступ за тими ж самими критеріями. Усі ті, хто виступив, додають бали окремо за «захоплення» та за «переконання», а потім визначають найпереконливішого й найзахоплюючого оратора групи.

Вправа 9. «Знаки уваги»

Мета: навчитися відрізняти знаки уваги, щоб проявляти їх у міжособистісному спілкуванні.

У дискусії обговорюються визначені знаки уваги.

1. Привітання, яке не супроводжується поглядом в очі людині (0).
2. Працівник оформлює, заповнює необхідні документи, не надаючи жодних пояснень, коментарів, не дивиться в очі людині.
3. Ігнорування запитання (0).
4. Працівник промовляє фразу «Я не розумію, про що йде мова» (-).
5. Працівник надає пояснення доброзичливо, тактовно, вживаючи ввічливі слова (+).
6. Ви не звертаєте уваги на людину, яка до Вас прямує, а продовжуєте займатися своїми справами або вести телефонну розмову (0).
7. Обговорення громадянина з 3-ою особою в його присутності (0).
8. Навішування ярликів на громадянина замість надання коментаря його діям (-).
9. На всі запитання громадянина працівник відповідає монотонним «угу» (0).
10. Із посмішкою вітаєтеся з громадянином (+).
11. Під час заповнення заяви працівник коментує: «У Вас нерозбірливий почерк» (-).

Висновок: Деякі «нульові знаки» сприймаються людьми гірше, ніж «негативні», і саме вони провокують конфліктну поведінку можливо, ситуацію!

2.2. ВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ

Сучасними дослідниками психології запропоновано класифікацію провокативних запитань.

1. *Запитання-капкан* – це низка вміло підібраних запитань, що може спричинити вияв відкритої словесної агресії у співрозмовника. Під час гнівної реакції опонент втрачає основну ідею своїх тез, тому втрачає логіку викладу. Гумор, іронія, анекдот, пародія, «зворотний удар» – засоби нейтралізації запитань-капканів.

2. *Контрзапитання* – це запитання, що застосовується для нейтралізації судження.

3. *Блокувальне запитання*. Його функція – уникнути дискусії та домогтися відповідей, передбачених концепцією промовця; якщо запитання сформульовані досконало, то вони орієнтують на думку лише в одному напрямку, блокуючи можливі альтернативи.

4. *Змушувальне запитання*. Опонент будує дискусію так, аби знайти у співрозмовника постійне підтвердження своєї правоти, змушує запитаннями давати постійну згоду.

5. *Риторичне запитання* – це запитання, що забезпечує мовчазну згоду учасників бесіди з думкою мовця. У великій аудиторії риторичні запитання об'єднують людей.

6. *Прискорювальне запитання* використовується в тих випадках, коли є прагнення вплинути на думку інших, схилити співрозмовника до згоди. Таке запитання змушує адресата форсувати аргументацію своєї думки. У постановці такого роду запитань криється небезпека тиску на думку співрозмовника.

7. *Уточнювальне запитання* передбачає нав'язливу деталізацію кожного пункту дискусії або обговорення. Такі засоби є необхідними та конструктивними під час напруженого діалогу або в разі виникнення конфліктної дискусії. Серед них виділяють ефектне порівняння,

авторський коментар, контрзапитання, прийом «зловити на слові», аналіз висновку, гнівна відповідь, контрприклад.

Ефектне порівняння – це логічна операція, що спрацьовує на силі довіри. Якщо на підставі будь-якого факту людина повірила в істинність або неістинність висловленого й після цього стикається з фактом, який суперечить першому, то її довіра зменшується на величину переконливої сили цього нового знання.

Варіантом ефектного порівняння є прийом «убивчого аргументу». Це судження, яке безапеляційно спростовує та руйнує тезу опонента (*теза аргументації* – це положення, яке необхідно обґрунтувати). Після цього прийому подальше обстоювання думки стає даремним та безпідставним. «Убивчий аргумент» має особливий вплив, коли підтверджується думкою авторитетної особи або посиланням на думку шанованої людини.

Авторський коментар. Сутність цього засобу полягає у використанні фальсифікацій, хибних аналогій, софізмів та інших засобів і зловживань опонента. Руйнуючи закамуфльовану аргументацію, цей прийом дозволяє позбавити тезу підґрунтя. Думка стає неправдивою та не може претендувати на істинність.

Контрзапитання – ефективний прийом нейтралізації, уникнення висловлювання по суті. У результаті немає відповіді «так» чи «не так». В інших випадках контрзапитання дозволяє виявити вразливі місця в позиції співрозмовника. Цей прийом не стосується тези або антитези, але перешкоджає подальшій дискусії, розвитку розмови в неприємному напрямку, виключає можливість критики.

Прийом «зловити на слові». У процесі діалогу цей прийом передбачає вишукування логічних казусів у побудові тези, антитези. Його сутність – указати співрозмовникові на те, що та думка, яку він презентує, висвітлює, чужа йому Або: запропонована думка не прийнятна для нього самого.

Аналіз висновку. Прийом репрезентує аналіз роздуму співрозмовника, який призводить (якщо про аналіз чи що малось на увазі?) до помилки. Руйнується логічна послідовність, виведена за індукцією, дедукцією та аналогією.

Гнівна відповідь – прийом, спрямований на нейтралізацію тези співрозмовника, але при цьому особистість опонента також страждає.

Контрприклад – прийом, який передбачає відхід від прямої відповіді на запитання в тактовній формі, аби не образити співрозмовника, але в той же час і не дати чіткої відповіді. Можна умовно схвалити запитання, навіть погодитися з думкою опонента, не повторюючи її, і навести аналогічний приклад, добре знайомий усім учасникам суперечки.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «Ділова бесіда»

Мета: опанування навичок ведення бесіди.

У процесі організації та ведення ділової бесіди необхідно:

- установити контакт із співрозмовником;
- створити доброзичливу атмосферу для бесіди;
- звернути увагу на тему бесіди;
- викликати інтерес у співрозмовника.

Рекомендації:

1) уникайте вибачень, ознак невпевненості («Вибачте, якщо я заважаю...», «Я б хотів ще раз почути...», «Прошу Вашої уваги, якщо у Вас, звісно, є час мене вислухати...»), будь-яких проявів неповаги і зневаги до співрозмовника («Давайте з Вами швиденько розглянемо...», «Я випадково опинився тут і вирішив переговорити з Вами...», «А в мене інша думка...»);

2) перш ніж почати бесіду, бажано зняти емоційну напругу (компліменти, жарти створюють дружню атмосферу);

3) забороняється під час ділової бесіди перебивати партнера, негативно оцінювати його особистість;

4) варто в ході бесіди тримати дистанцію з партнером, дивитися на нього, звертати увагу на його емоційний стан.

Вправа 2. «Спитай – відповім»

Мета: формування комунікативних здібностей особистості.

Викладач роздає кожному учаснику по одній пронумерованій картці з одним запитанням, яке стосується теми, котра вивчається на занятті;

попереджає, що в ході заняття запропонує відповіді на це запитання і що відповідь є обов'язковою і необхідною умовою. У ході обговорення відповідної теми в доречних місцях педагог запитує: «У кого є картка з номером...?». Учасник, який отримав картку з відповідним номером, зачитує запитання вголос і дає відповідь. Ця вправа сприяє концентрації уваги до обговорюваного матеріалу, а також вчить учасників формулювати й ставити питання. Крім того, у ході заняття або під час заняття педагог заохочує учасників до постановки запитань, які вони формулюють самостійно.

Вправи 3. «За і проти»

Мета: формування комунікативних здібностей особистості.

Група утворює дві підгрупи: прихильників та критиків онлайн-спілкування. Члени груп відповідно до отриманого завдання наводять аргументи (письмово) на користь різних форм спілкування в електронній мережі (електронна пошта, форуми, різноманітні конференції, чати) або перераховують їх недоліки. Обговорення результатів у групі.

Вправа 4. «Дискусія»

Мета: формування паралінгвістичних і оптокінетичних навичок спілкування; удосконалення взаєморозуміння партнерів зі спілкування на невербальному рівні.

Учасники навчального заняття об'єднуються в групи по троє. У кожній трійці розподіляються обов'язки. Один з учасників грає роль «глухого та німого»: він нічого не чує, не може говорити, але в його розпорядженні – зір, жести, пантоміміка; другий учасник грає роль «глухого та паралітика»: він може розмовляти та бачити, але не може жестикулювати; третій учасник – «сліпий та німий»: він здатний тільки чути й показувати. Кожній трійці гравців пропонується завдання: наприклад, домовитися про час, місце та мету зустрічі, не порушуючи умов виконання своєї ролі.

Вправа 5. «Карусель»

Мета: формування навичок швидкого реагування під час вступу в контакти з іншими людьми; розвиток емпатії та рефлексії в процесі навчання.

Під час виконання вправи проводиться низка зустрічей між учасниками, причому щоразу з новою людиною. Завдання: легко вступити в контакт, підтримати розмову та розпрощатися. Учасники утворюють два кола – внутрішнє (нерухоме) та зовнішнє (рухоме) – за принципом каруселі: обличчям одне до одного.

Орієнтовні ситуації:

- «Перед Вами людина, яку Ви добре знаєте, але тривалий час її не бачили. Ви радієте цій зустрічі...»;
- «Перед Вами незнайома людина. Познайомтеся з нею...»;
- «Перед Вами маленька дитина, яку щось налякало. Підійдіть до неї та заспокойте...»;
- «Після тривалої розлуки Ви зустрічаєте коханого (кохану). Ви дуже раді цій зустрічі...».

На встановлення контакту й відтворення діалогу відводиться 3–4 хвилини. Потім за сигналом педагога учасники переміщуються до іншого партнера.

Вправа 6. «Ввічлива відмова»

Мета: формування комунікативних здібностей особистості.

Слово педагога: «Припустімо: до Вас прийшов рекламний агент, аби змусити щось купити. Ви поспішаєте і, крім того, абсолютно не зацікавлені в цьому. Уміння відмовляти (говорити «НІ») надзвичайно необхідне, але зараз завдання інше: напрацювати досвід завдяки дії. Потрібно вирішити згадану проблему з агентом без втрати часу, не втратити емоційної рівноваги, не дати себе вмовити».

«Прохання»: одному учасникові треба попросити іншого виконати якусь дію, спочатку потрібно попросити щось не дуже значуще.

Учаснику першому необхідно проявити всю свою майстерність, оригінальність та винахідливість. Можна використовувати різні прийоми, наприклад: починати прохання з компліменту, згадати деякі заслуги, авторитет і значущість. Спробувати одразу за проханням висловлювати непряму вдячність, вдячність за майбутню послугу тощо. Завдання ж другого учасника: уважно вислухати прохання, оцінити, наскільки ефективно діяв партнер, і зрештою погодитися виконати прохання або ні.

Можна запропонувати повторювати одну й ту ж фразу «Дякую, але мене це не цікавить». Обговорення: наприкінці вправи потрібно виділити стратегії більш успішних рекламних агентів та більш вдалих відмов, поставити до учасників питання: «Як Ви відповіли (почуття)? Як Ви хотіли б відповісти (почуття)?»

Вправа 7. «Шерлок Холмс»

Мета: формування комунікативних здібностей особистості.

Пригадайте людину, з якою ви нещодавно спілкувалися. Як вона була одягнена? Коли в неї день народження? Що її турбує? Інший варіант цієї вправи: спробуйте вгадати думки співрозмовника, правильно зрозуміти його поведінку (наприклад, чому він весь час перевіряє свій смартфон). Тільки відразу перевірте своє припущення, прямо запитавши про це.

Вправа 8. «Вбивці комунікації»

Мета: формування комунікативних здібностей особистості.

1. Група об'єднується в пари. Кожний учасник пари отримує рожевий або блакитний аркуш паперу; партнери в парі не мають показувати один одному, що написано на листках. Тренер пояснює, що на листку написано таємне завдання кожного з учасників, із яким вони мають ознайомитися. Завдання на рожевому аркуші: «Розповісти своєму партнеру цікаву історію, яку ти дуже любиш»; завдання на блакитному аркуші: «Дуже неуважно слухати, що розповідатиме твій партнер». Потім пари сідають один навпроти одного та отримують 3 хвилини для виконання завдання.

Після виконання завдання тренер просить пари прочитати завдання один одного.

Потім іде обмін думок за участю всіх учасників. Рекомендовані питання:

- Чи було приємно та цікаво щось розповідати? Чому?
- Чи було просто розповідати? Чи було легко не слухати? Чому?
- Що б змогло Вам допомогти, щоб розповідати було цікаво?

Важливі для тренера ключові слова в дискусії – «автентичність», «щирість».

3. Тренер об'єднує учасників у групи по 4 особи (дві групи), які за декілька хвилин мають назвати три основні «вбивці» комунікації за результатами обговорення в групі. Потім іде збір «убивць» у всіх учасників та візуалізація на фліпчарті.

Вправа 9. «Об'єкт» і «активатор»

Мета: відпрацювання навичок подолання психологічних бар'єрів.

Попередньо відбираються 2 учасники. «Об'єкт» виходить з аудиторії, «активатор» отримує інструкцію. Слово інструктора чи консультанта: «Зараз навпроти Вас протягом 2-х хвилин на відстані 1,5–2 м буде непорушно й відсторонено сидіти «об'єкт». Ваше завдання: вплинути на нього так, аби викликати яку-небудь реакцію – посмішку, жест, слово тощо. Можете використовувати для цього будь-які засоби, крім засобів мови, мовлення, та погрозливих жестів. Майте на увазі, що «об'єкт» не знає змісту Вашого завдання».

Іншим учасникам вправи пропонується дотримуватися тиші і спокою та виконати роль «експертів», фіксуючи, які прийоми буде використовувати «активатор». Після цього до кімнати запрошується «об'єкт», який попередньо (група й «активатор» про це не знають) отримує таку інструкцію: зосередьтеся та намагайтеся себе повністю контролювати, сядьте на стілець і дивіться на людину, яка буде знаходитися навпроти Вас; що б вона не робила, намагайтеся ніяким чином не реагувати на неї.

Другий варіант вправи: «активатору» пропонується використовувати засоби усного мовлення, виголосити повідомлення, можливо, на професійну тему, яка ймовірно викличе зацікавленість «об'єкта» та бажання відповісти. «Об'єкту», у свою чергу, пропонується зберігати мовчання і не відповідати «активатору».

Рекомендації: під час обговорення звертається увага на те, що, крім ретельно підбраної (важливої, цікавої, несподіваної для «об'єкта») теми, доцільно запропонувати «об'єкту» якісь документи чи аркуші паперу, газету, журнал із розрахунком, аби під час їх переглядання «об'єкт» послабив самоконтроль; варто також змінювати темп мовлення, тембр та гучність голосу (тривалість спілкування «активатора» із «об'єктом» складає від трьох до п'яти хвилин).

Третій варіант вправи: «об'єкт» на початку спілкування має зберігати мовчання і не реагувати на «активатора». За сигналом викладача (приблизно через 1 хвилину після початку спілкування) повинен проявляти зацікавленість до «активатора»: ставити питання, відповідати, виявляти зацікавленість до обговорюваного тощо. За сигналом викладача (приблизно через 2–3 хвилини після початку спілкування) «об'єкт» має припинити спілкування, зберігати мовчання і не реагувати на «активатора» (модифікація: припиняючи діалог, необхідно сказати фразу «Я не буду (не хочу) більше спілкуватися», «Все, з мене досить».

Рекомендації: під час обговорення тренер звертає увагу на можливе зниження чи втрату самоконтролю «активатором» та використанні ним засобів (мовних та немовних) для відновлення можливо, інтересу до спілкування, прийомів для активного подолання психологічного бар'єру. Для виконання ролі «співрозмовник» попередньо відбираються два учасники. Окремо один від одного вони отримують таку інструкцію.

Інструкція «співрозмовнику». Виберіть професійну тему, яку добре знаєте, підготуйтеся протягом 5 хвилин до діалогу із співрозмовником. За командою викладача Ви розпочнете розмову, яка буде тривати 3 хвилини. Будь-що намагайтеся дотримуватися своєї теми, не переходьте на тему опонента, а всіляко намагайтеся схилити його до розмови на Вашу тему. Група виконує функцію «експерта» й фіксує, які прийоми використали суперники для обговорення саме своєї теми і можливо, залучення до неї опонента.

Рекомендації: під час обговорення викладач звертає увагу на доцільність використання таких прийомів:

- не поспішати з початком розмови, декілька секунд мовчки послухати суперника;
- не намагатися перекричати суперника, розмовляти тихо, спокійно, не поспішаючи або дотримуючись пауз;
- ставити якомога більше питань на зразок або таких питань, як «Як ти вважаєш?», «Це тобі подобається?», «Що ти думаєш з цього приводу?»;
- застосовувати оціночні репліки: «Почекай!», «Послухай мене!», «Давай краще звернемося до...», «Мені нецікаво!», «Заспокойтеся!» тощо.

Складна модифікація вправи. Для підготовки до спілкування кожному із «співрозмовників» виділяється по 2 помічники, тривалість спілкування зростає до 5–7 хвилин. Далі вправа ускладнюється завдяки збільшенню-ю кількості «співбесідників» – до трьох, які спілкуються у форматі «один проти двох».

Вправа 10. «Питання»

Мета: навчитися формулювати питання під час опитування громадян та управляти діалогом.

Учасникам надається перелік закритих запитань і пропонується визначити їх тип. Після цього пропонується їх переформулювати у відкриті, а потім в альтернативні.

1. У Вас є документи?
2. Ви були свідком...?
3. Ви вживали алкоголь?
4. Вам викликати швидко допомогу?

Вправа 11. «Попросити води»

Мета: сприяти формуванню і вдосконаленню навичок асертивної поведінки.

Викладач пропонує добровольцям взяти участь в інсценізації. Завдання полягає в тому, щоб попросити щось (наприклад, води) різними способами.

Ролі: перший прохач; другий прохач; третій прохач; господиня. Інструктор, викладач, модератор з учасниками вправи виходять з кабінету, з аудиторії і там викладач деталізує ролі. Перший прохач: Ваше завдання полягає в тому, щоб продемонструвати невпевнену поведінку вербальними й невербальними засобами спілкування. Пам'ятайте про мову тіла, інтонацію тощо. Зміст Ваших висловлювань і манера говорити мають бути узгодженими. Другий прохач: демонструє агресивну поведінку. Третій прохач: демонструє асертивну поведінку. Господиня: поведінка господині є природною, спонтанною. Поспілкувавшись, може відмовити чи дати води, залежно від бажання.

Спостерігачі: уважно спостерігають за невербальними проявами учасників інсценізації.

Обговорення після рольової гри.

Які типи поведінки продемонстровані в інсценівках? Як почувалися актори в заданих ролях (розповідають по черзі)? Які емоції переживали під час першої, другої і третьої сценок? Запитання до господині: кому хотілося відмовити й чому; кому дали води; що вплинуло на рішення? Запитання до спостерігачів: за якими ознаками виявили тип поведінки; який тип поведінки найбільш комфортний для спілкування?

2.3. НЕВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ

Невербальна (несловесна) комунікація — це система знаків, що використовуються в процесі спілкування, і відрізняються від мовних засобами та формою виявлення.

Науковими дослідженнями доведено, що за рахунок невербальних засобів відбувається від 40 до 80 % комунікації, причому 55 % повідомлень сприймається через вирази обличчя, позу, жести, а 38 % – через інтонацію та модуляцію голосу.

У невербальній комунікації використовуються будь-які символи, крім слів. Найчастіше невербальна передача відбувається одночасно з вербальною і може чи підсилювати, чи змінювати зміст слів. Так, засоби невербальної комунікації об'єднують у перераховані нижче групи.

1. Тілесний контакт, що виражається в різноманітних формах (поштовхи, поплескування, прогладжування тощо).

2. Дистанція між тими, хто спілкується (відстань між учасниками спілкування свідчить про його формальність чи неформальність, про ставлення партнерів один до одного тощо).

3. Зовнішній вигляд (повідомлення про себе, свій соціальний стан, вид діяльності, самооцінку тощо).

4. Поза тіла (вказує на взаємини між партнерами, їхній соціальний стан, культурний потенціал).

5. Вираз обличчя (дає можливість інтерпретувати емоції, що приховуються чи демонструються).

6. Жести (дають можливість для уточнення, виділення чи заперечення певної інформації).

7. Погляд (дозволяє зчитувати з обличчя співрозмовника найрізноманітніші сигнали: від зацікавлення до демонстрації абсолютної зневаги).

8. Паравербальні та екстравербальні сигнали (вплив інтонації, ритму, тембру голосу на зміст висловлювання).

РОБОТА З ДИСТАНЦІЄЮ

- Під час або в ході вільного спілкування намагайтеся, щоб між Вами та громадянами не було бар'єрів та предметів інтер'єру (стілців, автомобілів, великої дистанції, дорожніх бар'єрів тощо).
- У разі виникнення загрозованої ситуації, коли, ймовірно, доведеться захищатися, подібні бар'єри будуть створювати перешкоди сторони, що захищається.
- Тиск. Скорочення дистанції – повільний поступовий рух із вторгненням в особисту та інтимну зону громадянина. Ймовірний ефект: конфлікт, наростання чи зростання рівня агресивності, виграш позиції, відступ, підкорення громадянина.
- Відступ. Збереження дистанції – повільний поступовий рух із збереженням дистанції спілкування. Ймовірний ефект: продовження тиску, збільшення захисних властивостей комунікативної ситуації.
- Захисна жестикуляція.
- Міміка і жести справляють на людину значно більше враження, ніж те, про що вона говорить. Жестами Ви сконцентруєте увагу на важливій інформації, яка буде подана на занятті.

У ході жестикулювання дотримуйтеся трьох правил:

- не тримайте руки в кишенях;
- не ховайте їх за спину;
- не займайте їх сторонніми речами чи справами, наприклад нервовим перекиданням папок, крутінням олівця тощо.

Жести бувають:

- відкритості – демонстрація відкритих рук;
- підозрілості – потирання чола, скронь, підборіддя, вуха, прагнення прикрити обличчя руками;

- захисту – просте схрещування рук, стискання пальців у кулак, кисті схрещених рук обхоплюють пальці, плечі тощо;
- образи – піднімаються плечі й опускається голова;
- небажання слухати – людина опускає повіки, чуває вухо, поглядає на двері, знімає окуляри й демонстративно відкладає їх у бік;
- переваги – закладання рук за голову.

Завжди краще демонструвати свої природні жести, ніж намагатися стримувати себе. Дехто застосовує такі жести, що не використовуються в повсякденному житті, це переважно жести руками або кистями рук.

Вирази обличчя, жести та пози постійно застосовуються для доповнення висловлювань, а також для передачі змісту в тих випадках, коли нічого сказано не було. *І виразом обличчя, і жестом, і позою можна передати жарт, іронію або скепсис.*

Почуття, думки, які ми неумисне виказуємо невербально, часто означають, що ми сказали зовсім не те, що хотіли насправді сказати. Людина почервоніла – це, мабуть, найочевидніший приклад такої ситуації, але існує і безліч інших ледь помітних ознак, які зауважують співрозмовники. Щірі вирази обличчя, як правило, зникають через чотири або п'ять секунд. Усмішка, яка триває довше, може бути удаваною. Здивування, що затримується на обличчі, часто використовується для пародіювання, аби показати, що індивід аж ніяк не здивований, хоча для цього, здавалося б, і є підстави.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «Визначте форму невербальної комунікації»

Мета: розвиток умінь передавати, сприймати, інтерпретувати невербальну інформацію в процесі спілкування; розширення експресивного репертуару учасників.

1. У діалозі пауз уникають ті, хто почуває себе невпевнено, тривожно і боїться «зависнути в порожнечі» або спровокувати небажаний поворот у бесіді. А. Моруа в «Мистецтві бесіди» писав: «Жінка, яка боїться

зізнань в коханні або сцени ревнощів, повинна будь-що не допустити в розмові пауз. Доки люди мовчать, у них є час прийняти рішення; пауза, що затягнулася, дозволяє різко змінити тон бесіди. І це не буде дисонансом».

2. Кивання головою у болгар має протилежне значення до прийнятого в нашій культурі невербального значення слів на знак згоди.

3. У XVIII ст. відомий політик граф Честерфілд, готуючи сина до дипломатичної кар'єри, писав йому: «Розмовляючи з людьми, завжди дивися їм в очі; якщо ти цього уникатимеш, люди почнуть думати, що ти вважаєш себе в чомусь винним; до того ж ти втратиш можливість дізнатися за виразом обличчя, як впливають на них твої слова».

Вправа 2. «Зобрази емоцію»

Мета: розвиток умінь передавати, сприймати, інтерпретувати невербальну інформацію в процесі спілкування; розширення експресивного репертуару учасників.

Ресурси: набір карток, залежно від варіанту виконання вправи. Наприклад, емоції або стан, які потрібно зобразити: злість, сум, пихатість, нудьга, очікування, закоханість, оптимізм, натхнення, страх, радість, задоволення, самотність, песимізм, грайливість, сором'язливість, байдужість, надія тощо. Експресивні частини тіла для демонстрації емоцій: руки, коліна, ноги, спина, очі, обличчя, губи.

Окрім вербальної, існує ще мова виразних рухів. Почуття, емоції – це внутрішні реакції, які мають зовнішні прояви, вони можуть бути висловлені через основні канали самовираження – рухи, голосові прояви й очі (А. Лоуен). Зазвичай люди використовують усі канали комунікації водночас. Смуток зароджується всередині, зовні виражається сльозами, похмурістю. Сльози є майже універсальною ознакою смутку. Гнів може проявитися як крик. Від злості людина може червоніти, тремтіти. Люди, які нервують, кусають губи, вкриваються потом.

Щасливі люди «випромінюють» позитив. Сміх є досить поширеною ознакою радості та задоволення. Плач, крик або сміх сприяють послабленню напруження та зниженню стресу. Переживання емоцій – це один бік медалі, а їхнє вираження і вивільнення пов'язаної з ними енергії – інший. Вираження емоцій відбувається на вербальному й невербальному

рівнях. Іноді можна почути: «Я не знаю, як передати це словами». Мається на увазі, що почуття настільки глибокі або складні, що для них важко підібрати слова й легше передати невербальною мовою.

I варіант. Кожному учаснику пропонується вибрати картку, на якій записана назва емоції, та показати її за допомогою невербальних засобів. Для виконання цієї вправи можна скористатися словником емоцій, запропонувавши добровольцям самим вибрати слово-почуття (не говорячи нікому, яке саме) і показати його. Завдання групи в тому, щоб вгадати, який емоційний стан демонструється. Кожного разу після того, як стан названо, потрібно запитати у спостерігачів, за якими ознаками вони його визначили. Це дає можливість сформулювати «банк» невербальних проявів емоцій та використовувати його в майбутньому. Сором'язливим учасникам можна запропонувати показати емоцію, сидячи на стільці спиною до усіх.

II варіант. Можна підготувати набір карток, на яких відзначені емоції і частини тіла, за допомогою яких ці емоції потрібно виразити, наприклад: сум – обличчя, радість – губи, гордість – спина, страх – ноги, смуток – руки та ін.

III варіант. Цікавим є ще один варіант цієї вправи, коли учасники витягують по дві картки, на одній із них – емоція, на другій – експресивна частина тіла, за допомогою якої її потрібно показати.

Обговорення. Які емоції найлегше розпізнати за невербальними вивавами? Чому деякі люди стримані у демонструванні своїх емоцій? Якщо двоє посварилися, і лише один із них має вигляд сердитий, то чи означає це, що другий не сердиться?

Вправа 3. «Візуальне відчуття»

Мета: удосконалення навичок сприйняття та уявлення одне одного.

Учасники сідають у коло. Модератор просить, щоб кожний уважно подивився на обличчя інших учасників упродовж 2–3 хвилин. Потім учасники заплющують очі та намагаються уявити обличчя решти членів групи. Кожному з учасників протягом 1–2 хвилин необхідно фіксувати в пам'яті обличчя, яке вдалося уявити найкраще.

Після виконання вправи група розповідає про свої відчуття і повторює вправу. Завдання: кожний з учасників повинен намагатися уявити якомога більшу кількість обличчя партнерів у групі.

Вправа 4. «Крізь скло»

Мета: формування порозуміння між партнерами в процесі спілкування на невербальному рівні.

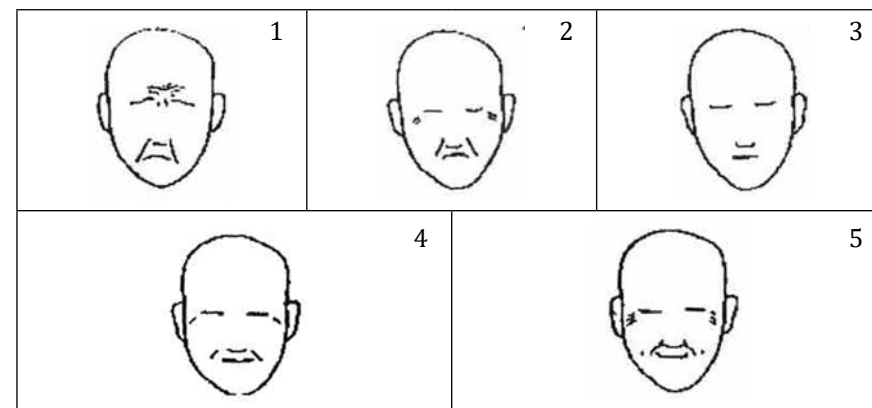
Один з учасників продумує чи складає певний текст, записуючи його на папері, але передає його немовби крізь скло, тобто завдяки міміки-ці та жестам. Решта гравців розповідають про те, що вони зрозуміли. Ступінь збігу або рівень тотожності тексту, який було відтворено більшістю гравців, з текстом, записаним одним з учасників, свідчить про вміння встановлювати контакт.

Вправа 5. «Прочитай міміку людини»

Мета: опрацювання навичок розуміння емоційного стану людини через невербальні елементи спілкування.

Опис: подивіться протягом трьох хвилин на схему 1 та визначте за мімічними схемами емоційний стан людини. Результати свого спостереження занесіть у запропоновану таблицю 1 та поставте навпроти відповідного стану номер позиції, який указано в групі мімічних зображень.

Схема 1



Таблиця 1

№ п/п	Характеристика психічного стану людини	Номер позиції на схемі
1	Спокій, урівноваженість, упевненість	
2	Ярість, відчай, жах	
3	Задоволення	
4	Радість, захват	
5	Тривога, страх, образа	

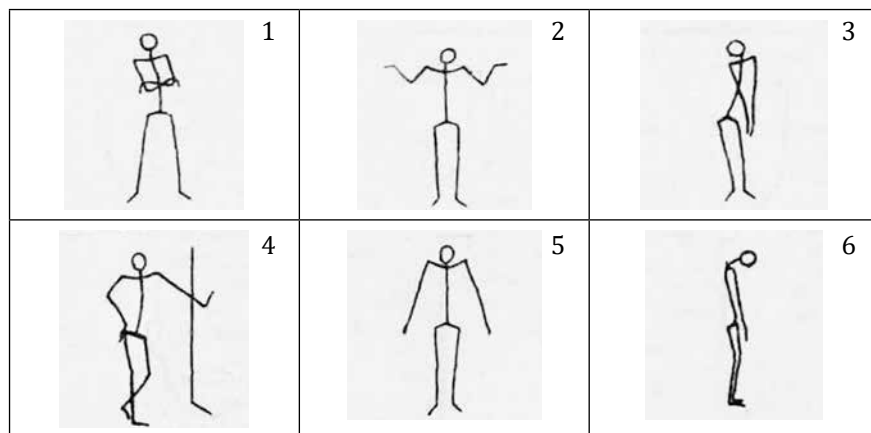
Колективне обговорення та визначення рис різних емоційних станів людини.

Вправа 6. «Сприйняття людини»

Мета: розуміння емоційного стану людини через невербальні елементи спілкування.

Опис: подивіться протягом трьох хвилин на схему 2 та визначте на кожному із 6 зображень психічний стан людини. Результати свого спостереження занесіть у запропоновану таблицю 2 та поставте навпроти відповідного стану номер позиції, який указано в групі мімічних зображень.

Схема 2



Таблиця 2

№ п/п	Характеристика психічного стану людини	Номер позиції на схемі
1	Винуватий, убитий горем, боязкий	
2	Зневага, пихатість, самовпевненість	
3	Тривожність, очікування, невпевненість	
4	Розгубленість, здивування, нерозуміння, сумніви	
5	Збентеження, соромливість, печаль	
6	Здивування, нерішучість, подив	

Вправа 7. «Руки в невербальному спілкуванні»

Мета: створення емоційно-психологічного зближення учасників; зняття напруження; розвиток навичок невербальної взаємодії.

Учасники утворюють два кола: внутрішнє та зовнішнє, стоячи обличчям один до одного. Педагог дає команди, які учасники виконують мовчки в парах, що утворилися. Після цього за командою модератора зовнішнє коло переміщується праворуч на один крок й утворюється нова пара.

Варіанти інструкцій парам, що утворюються:

- привітатися за допомогою рук;
- поборотися руками;
- помиритися руками;
- пожалітися руками;
- руками обмінятися ролями (той, хто веде, і той, кого ведуть).
- виразити дружбу за допомогою рук;
- виявити ніжність руками;
- виразити радість;
- побажати удачі;
- попрощатися руками.

Психологічний сенс вправи: відбувається емоційно-психологічне зближення учасників завдяки тілесному контакту. Між ними встановлюється порозуміння, розвиваються навички невербального спілкування.

Обговорення. Що було легко виконати, що складно? Кому було складно мовчки передавати інформацію? Кому легко? Чи звертали

увагу на інформацію від партнера, чи більше думали, як передавати інформацію самим? Як Ви думаєте, на що було спрямовано цю вправу?

2.4. НЕРЕФЛЕКСИВНЕ ТА РЕФЛЕКСИВНЕ (АКТИВНЕ) СЛУХАННЯ

Нерефлексивне слухання – це вміння уважно мовчати, не втручатися в мову співрозмовника своїми зауваженнями; слухання без аналізу (рефлексії), яке дає змогу співрозмовнику висловитися.

Нерефлексивне слухання – активний процес, який потребує фізичних і психічних зусиль.

Прийоми нерефлексивного слухання:

- уважне мовчання (слухання);
- мінімізація відповідей;
- мінімізація запитань.

Слухання (уважне мовчання) – прийом, який використовується на початку розмови і виявляється в умінні уважно мовчати, не втручаючись у мову співрозмовника. Перебивання співрозмовника перекидає повідомлення й порушує процес спілкування.

Мінімізація відповідей (невтручання) – це нейтральні, по суті мало-значущі фрази, які є тими «мінімальними» відповідями, що:

- дозволяють змістовно продовжити бесіду;
- є запрошенням висловитися вільно й невимушено;
- допомагають виразити схвалення, інтерес та розуміння.

Залежно від ситуації під час нерефлексивного слухання можуть виявлятися підтримка, схвалення, розуміння завдяки лаконічним відповідям, що допомагають продовжити бесіду.

Рефлексивне слухання є об'єктивним зворотним зв'язком з тим, хто говорить, як контроль точності сприйняття почутого. Іноді ці методи називають «активним слуханням». Уміння слухати рефлексивно необхідне для ефективного спілкування через обмеження та труднощі, які виникають у процесі спілкування.

Такими бар'єрами є:

- багатозначність слів, коли виникає потреба встановити чи уточнити зміст даного висловлення;

- «закодованість» значення повідомлень, коли ми говоримо одне, а маємо на увазі інше, тому часто не вдається висловити думку так, щоб слухач правильно її зрозумів;
- труднощі відкритого самовираження: чим менше впевненості в собі, тим довше людина ходить «по колу», перш ніж перейти до головного; інші суб'єктивні фактори, які негативно впливають на спілкування.

Усе це вказує на необхідність уміння слухати рефлексивно, тобто розшифровувати зміст повідомлень.

Розглянемо чотири види рефлексивних відповідей: з'ясування, перефразування, дослівне повторювання, відображення почуттів, резюмування. Практично всі ці види відповідей використовуються комбіновано.

З'ясування – це звернення до співрозмовника з уточненням, що допомагає зробити повідомлення більш зрозумілим. Для цього використовуються такі ключові фрази: «Чи не повторите Ви ще раз?», «Я не розумію, що Ви маєте на увазі», «Я не зрозумів», «Чи не поясните Ви це?» тощо.

Перефразування – формулювання тієї самої думки інакше, іншими словами, з метою перевірки точності сприйняття інформації. Перефразування можна почати словами: «Як я Вас зрозумів...», «На Вашу думку...», «Іншими словами, Ви вважаєте...», «Як я розумію, Ви говорите...» тощо.

Дослівне повторювання – відтворення частини висловлення партнера або усєї його фрази. Воно допомагає зосередитися на його словах і постійно стежити за міркуваннями співрозмовника. Повторювання дає змогу партнерові зрозуміти, що його чують і сприймають.

Відображення почуттів — сприйняття емоційного стану співрозмовника. Відповідь чи емоційна реакція на почуття інших важливі тому, що в спілкуванні люди по суті обмінюються тим, що має для них особисто важливе значення. Тобто спілкування багато в чому залежить не тільки від фактичної інформації, але й від того, що для людей є значимим або є важливим. Східна мудрість говорить: «Слухай, що говорять люди, але розумій, що Вони відчувають».

Щоб зрозуміти почуття співрозмовника, потрібно:

- користуватися фразами типу: «Мені здається, Ви відчуваєте...», «Мабуть, Ви відчуваєте...» тощо;

- звернути увагу на вживані співрозмовником слова, що передають почуття (гнів, радість, сум та інші), які є ключовими;
- спостерігати за невербальними засобами спілкування (вираз обличчя, інтонація, поза, жестикуляція);
- спробувати зрозуміти загальний контекст спілкування, причини звернення співрозмовника саме до Вас.

Резюмування – висновок щодо основних ідей, почуттів співрозмовника, партнера. Резюме теж формулюється своїми словами, але вступні фрази можуть бути такі: «Те, що Ви зараз сказали, може означати...», «Вашими основними ідеями, як я зрозумів, є...» тощо.

Резюмування особливо необхідне в ситуаціях, які виникають під час обговорення або в ході обговорення розбіжностей, урегулюванні конфліктів, розгляданні претензій, проведенні засідань різних робочих груп і комісій, а також у кінці телефонних розмов.

Активне слухання може бути рефлексивним і нерефлексивним

Рефлексивне	Нерефлексивне
Ставлять запитання на розуміння й уточнення, застосовуючи три основні техніки рефлексивного слухання: ехо-техніку; перефразування (або парафраз); резюмування	Запитання ставлять лише за особливої потреби. Тренер підтримує розповідь учасника за допомогою звукових вставок і коротких фраз: «так», «продовжуйте», «угу», «м-м-м», «і»... тощо
Активно рефлексують (відображають, віддзеркалюють) зміст розповіді і почуття учасника	Тренер не відображає зміст розповіді учасника, його почуття – просто слухає
	Збір основної інформації, встановлення довірливих стосунків

Психоемоційними механізмами, що забезпечують здійснення рефлексивного та нерефлексивного слухання, є рефлексія, емпатія, ідентифікація.

Рефлексія – самопізнання внутрішніх станів на раціональному рівні (аналіз). Емпатія – самопізнання внутрішніх станів на емоційному рівні (співчуття, співпереживання).

Етапи активного слухання

Етапи активного слухання	Дії слухача
Несловесна підтримка мовця	Контакт очей, «поза слухання», кивки, вираз згоди: «Угу», «Так-так» тощо
Фрази перенесення відповідальності за висловлення на партнера (парафраз не працює, якщо не підкреслено, хто саме висловив цю думку)	«Ви вважаєте, що...», «Отже, Ви говорите, що...», «Значить, Ви стверджуєте...», «Отже, Ваша думка полягає в тому...», «Ви висловилися таким чином, що...» тощо.
Формулювання змісту висловлювання	На цьому етапі треба позбутися власних емоцій, оцінок
Отримання згоди співрозмовника після інтерпретації його думки	«Я правильно зрозумів?», «Це так?», «Я нічого не переплутав?». Можливо, буде потрібно перефразувати сказане ще раз, до повного розуміння
Демонстрація свого ставлення до почутого	Підкреслити, що це Ваша думка з приводу почутого. Висловлювати ставлення тільки до слів, але не до особистості того, хто говорить
Висловлення свого власного судження по суті	«Моя думка...», «Я вважаю...», «Я думаю» тощо

Ідентифікація – уподібнення, намагання уподібнитися партнеру у взаємодії. Рефлексивне слухання передбачає такі види втручання та аналіз: невербальне (емпатія), вербальне, парафраз, уточнення-редагування, вербалізацію, резюмування. Нерефлексивне слухання відбувається без втручання, без вираження почуттів.

Найбільш загальноприйнятими прийомми, котрі характеризують активне слухання, є постійні уточнення правильності розуміння інформації, яку хоче донести співрозмовник. Необхідно уникати поспішності у висновках, уживання некатегоричних формулювань і м'яких тонів; дати співрозмовникові уявлення про те, як Ви його зрозуміли, і наштовхнути на розмову про те, що в його словах на Вашу думку, є найважливішим.

До технік активного слухання належать:

- ехо-техніка – повторення окремих слів чи словосполучень. Вона виконує роль запитань і спонукає учасника продовжувати розповідь. Ця техніка досить популярна в

психотерапевтичній практиці, особливо на стадії збирання інформації (і не надто популярна в психодинамічній психотерапії);

- перефразування – переказ іншими словами того, що сказав учасник, з метою демонстрації уважного слухання і розуміння;
- резюмування – підбиття підсумків сесії чи її окремих частин, яке об'єднує основні думки й почуття клієнта.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «Активне слухання»

Мета: формування навичок активного (рефлексійного) слухання.

1. Педагог запитує в учасників, чи чули Вони колись про активне слухання та як Вони його розуміють або його суть.

2. Педагог робить презентацію активного слухання у формі фліп-чарт-презентації з картками або презентації у програмі PowerPoint. Особливо важливо звернути увагу на рефлексивні відповіді (з'ясування, перефразування, відображення почуттів, резюмування) з низкою яскравих прикладів. Педагог має знову звернути увагу на користь, яку активне слухання приносить тому, хто слухає.

3. Потім учасники об'єднуються в групи по 3 особи – 1-ий учасник має розповісти щось за власним бажанням; 2-ий учасник має свідомо та активно слухати, використовуючи деякі з рефлексивних питань; 3-ій учасник лише спостерігає.

4. Після виконання завдання йде обмін та рефлексія за участю всіх учасників вправи. Питання для обговорення: «Чи було приємно та цікаво щось розповідати? Чому?», «Чи отримали Ви задоволення від активного слухання?», «Чи було просто активно слухати?», «Які з рефлексивних відповідей Ви намагалися застосовувати?», «Які з рефлексивних відповідей сприйнялися добре, а які не дуже?»

Вправа 2. «Рольова гра» (моделювання ситуацій)

Мета: відпрацювати вміння активного слухання, виявити індивідуальні особливості спілкування учасників групи.

Опис ситуацій для розігрування:

1) дитина 6 років загубилася в парку; вона налякана й відмовляється розмовляти будь з ким (потрібно встановити контакт та отримати необхідну інформацію для з'ясування її персональних даних тощо);

2) група підлітків у дворі; Вам потрібно встановити контакт та отримати необхідну інформацію (наприклад, про бійку в школі);

3) громадянин із певними розумовими відхиленнями не усвідомлює значущості власних дій та агресивно сприймає працівників (потрібно встановити контакт та отримати необхідну інформацію для з'ясування її персональних даних тощо);

4) власна ситуація.

Під час моделювання ситуації потрібно продемонструвати певний алгоритм спілкування та акцентувати на проблемних аспектах, які можуть виникнути у ході спілкування.

Вправа 3. «Привітання»

Мета: навчитися створювати доброзичливу атмосферу під час привітання та формувати позитивний образ.

Робота в парах з урахуванням порад паралінгвістики та особливостей мови тіла. Учасники розраховуються на «перший-другий». Перші номери повертаються ліворуч, другі – праворуч. Пари відпрацьовують діалог основне завдання якого привітатися зі співрозмовником з дистанції 3-х метрів, кожен з учасників упродовж хвилини виконує роль працівника поліції. Одній парі, яка виявить бажання, пропонується виголосити діалог перед усіма учасниками. З групою аналізується ефективність комунікації. Наочно можна продемонструвати у вигляді голосування за питанням: «Підніміть руку, хто відчув атмосферу доброзичливості?»

Вправа 4. «Правильне і неправильне слухання»

Мета: усвідомити важливість уміння слухати під час спілкування; опрацювання прийомів активного слухання.

Це заняття присвячене одному з найважливіших умінь – слухати іншу людину. Кожному з нас приємніше спілкуватися не з тією людиною, яка вміє говорити, а з тим, хто вміє нас слухати. Дослідження показують, що не більше 10 % людей уміють вислухати співрозмовника. Кожна людина хоче бачити у своєму співрозмовникові уважного й дружньо налаштованого слухача. Не випадково на сьогоднішньому занятті ми будемо говорити про ефективне слухання.

1. Попросіть одного із здобувачів або здобувачок вищої освіти вийти вперед і поділитися враженнями від останнього переглянутого фільму. Під час його розповіді демонструйте неувважне слухання (мова про викладача) пропонує це уточнення так і залишити в дужках:

- дивіться в сторону;
- робіть вигляд, що Вам нудно;
- перебивайте;
- дивіться на годинник;
- смійтеся не до теми.

Через кілька хвилин зупиніть гру й попросіть навчальну групу поаплодувати оповідачеві. Питання до навчальної групи:

- Чи слухала я, коли здобувач говорив?
- Як Ви зрозуміли, що я не слухала?
- Які мої дії підказували Вам, що я не слухала (відповіді запишіть на дошці)?
- Як реагував..., коли я не слухала?
- Як Ви думаєте, що він відчував, коли я не слухала?

2. Попросіть іншого здобувача вищої освіти вийти вперед і розповісти Вам про своє улюблене заняття, хобі тощо.

Під час розповіді демонструйте уважне слухання:

- підтримуйте візуальний контакт із тими, хто навчається;
- сядьте обличчям до партнера, кивайте, посміхайтесь, якщо потрібно;
- не перебивайте;
- ставте питання, що допомагають Вам краще зрозуміти проблему;
- повторюйте почуте, щоб переконатися, що Ви правильно розумієте;

- переймайтеся почуттями мовця;
- покажіть, що визнаєте цінність почуттів, проблеми, зусилля мовця.

Зупиніть демонстрацію через кілька хвилин і подякуйте учаснику оплесками.

Питання до групи:

- Чи слухала я цього разу?
- Як Ви здогадалися, що я слухала?
- Які мої дії вказали Вам на це (запишіть відповіді на дошці)?
- Як реагував..., коли я слухала?
- Як Ви думаєте, що він відчував, коли я уважно слухала його розповідь?

Питання для обговорення в групі після обох демонстрацій:

1. Що може статися, якщо Ви не будете слухати кого-небудь?
2. Як Ви можете кому-небудь показати, що Ви слухаєте?
3. Як Ви себе почуваєте, коли хто-небудь слухає Вас?
4. Як Ви себе почуваєте, коли хто-небудь не слухає Вас?
5. Коли, на вашу думку, найважче бути хорошим слухачем?
6. Що означає вміти слухати? Виділіть найбільш важливі складові цього вміння.

Вправа 5. «Суперечка за присутності свідка»

Мета: формування навичок рефлексійного слухання та комунікації.

Учасники об'єднуються в трійки. Один із членів трійки виконує роль «спостерігача-контролера». Його завдання – стежити за тим, щоб учасники суперечки здійснювали підтримку висловлювань партнерів, не пропускали другого такту («розуміння») і під час парафраза використовували «інші слова», тобто він виконує ті самі функції, що й модератор у попередній вправі. Двоє інших членів трійки попередньо вирішують, яку з альтернативних позицій вони займатимуть, розпочинають суперечку на обрану ними тему, дотримуючись тритактної схеми ведення діалогу. Під час виконання вправи учасники міняються ролями, тобто роль «спостерігача-контролера» по черзі виконують усі члені трійки.

Після завершення вправи відбувається загальне обговорення. Орієнтовні запитання для обговорення:

- Які труднощі у використанні схеми спіткали Вас під час розмови?
- Чи траплялися випадки, коли після парафраза відбувалося уточнення позиції?
- Хто з партнерів не зрозумів іншого: той, хто говорив, чи той, хто слухав?

Вправа 6. «Цікава історія»

Мета: опанування навичок активного слухання.

Учасники розбиваються на пари. Один із них розповідає цікаву історію, що з ним трапилася. Першу половину розповіді другий учасник слухає уважно, а іншу частину монологу – не проявляючи інтересу до сюжету (тренер ставить це завдання заздалегідь).

Після завершення вправи учасникам пропонується «мозковий штурм» з метою виділення тих навичок, які корисні для уважного слухання, і тих, що заважають зрозуміти всі деталі розповіді.

Педагог записує на фліпчарті зазначені учасниками навички активного слухання, додає ті навички, яких не було названо, та допомагає розтлумачити значення кожної.

Активне слухання

1. Невербальна комунікація (погляд, міміка, психологічний простір, жести, поза, темп мови, тон і тембр голосу). Прості фрази, що підтверджують наявність контакту: «так-так», «звісно», «звичайно» тощо – і ніби «говорять» співрозмовнику / співрозмовниці, що ми його / її слухаємо і розуміємо те, що він / вона говорить. Основна функція таких фраз – підтвердити контакт із співрозмовником / співрозмовницею, використовуючи їх поряд з невербальними реакціями, виразити увагу й інтерес до нього / неї. Такі реакції особливо корисні, коли співрозмовник / співрозмовниця почав / почала викладати свої думки і ще не висловив / висловила їх повністю.

2. Використання пауз (мовчання) для: стимулювання сторони до прийняття відповідальності за результат; вияву поваги до сторони (дати час подумати й опанувати почуттями); прояву тиску, щоб активізувати участь (іноді).

3. Іменування відчуттів: твердження на зразок «Звучить, наче Ви були засмучені... (розгублені, розгнівані, залякані тощо)» дозволяє учаснику зрозуміти, яке саму емоцію він хоче виразити. Метою цього прийому є встановлення взаємодії з диспутантами. Ніщо так добре не сприяє довірі і взаємодії, як визнання та повага до почуттів людини. До того ж ця навичка допоможе звільнитися від емоційних бар'єрів, що заважають успішності медіації. Приклади:

- Ви були сильно пригнічені через це?
- Звучить так, начебто Ви почуваетесь невпевнено?
- Ви відчували загрозу?
- Схоже, що Вас це турбує?

4. Прояснення, уточнення: питання на зразок «Ви маєте на увазі...?» або «Ви говорите, що ...?».

У сюжеті викладено послідовність подій, у якій беруть участь тільки три учасники: власник магазину, людина, яка вимагала гроші, і офіцер поліції.

Це такі «не оцінювальні» питання, що є нашою реакцією на сказане і виражене співрозмовником / співрозмовницею у ході спілкування. Основна мета таких питань – прагнення прояснити думку, почуття та уявлення партнера / партнерки.

5. Перефразування: задача – допомогти людині сконцентруватися на змісті, підказати придатний спосіб виразити свої почуття, почати процес усвідомлення того, що відбулося, розділити почуття і зміст проблеми. У перефразуванні поєднуються факти (змістовний аспект) і почуття (емоційний аспект повідомлення) в одне твердження. Наприклад: «Ви вважаєте, що...» (концентрація на тому / тій, хто говорить); «Ви засмутилися, тому що...» (факти і почуття); «Ваше розуміння ситуації полягає в тім, що...» (коротке підсумовування сказаного).

6. Резюмування: зведення інформації в стислу форму. Відмінність від перефразування – обсяг інформації. Перефразування – одним реченням абзац. Резюмування – одним абзацом кілька сторінок тексту. Ціль: узагальнити інформацію, підсумувати загальні інтереси, іноді – перервати занадто затягнутий монолог.

Приклад сюжету: після того, як підприємець вимкнув світло в магазині, з'явився незнайомец і почав вимагати гроші. Власник магазину

відімкнув касу, її вміст було вилучено невідомим, після чого останній швидко залишив магазин. Про цей факт терміново було повідомлено офіцера поліції.

ДОДАТКОВІ МАТЕРІАЛИ

Б. Ф. Ломов

ПРОБЛЕМА СПІЛКУВАННЯ У ПСИХОЛОГІЇ

(Узято з підручника: Загальна психологія: хрестоматія : навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. / упоряд.: О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук [та ін.]. К. : Каравела, 2007. 640 с.).

Подібно до відображення й діяльності спілкування належить до базових категорій психологічної науки.

За своїм значенням для теоретичних, експериментальних і прикладних досліджень вона, мабуть, не поступається проблемам діяльності, особистості, свідомості й низки інших фундаментальних проблем психології <...>

Можна, мабуть, говорити про зростаюче значення цієї проблеми як про деяку загальну тенденцію розвитку всієї системи психологічних наук (у будь-якому разі тих її сфер, основним об'єктом дослідження в яких є людина). Звичайно, різні психологічні дисципліни досліджують її в різних аспектах.

Але проблема спілкування має значення для розвитку не тільки спеціальних психологічних дисциплін, а й загальної психології...

Подальший розвиток загальної психології вимагає розгляду багатьох її проблем у зв'язку з дослідженням спілкування. Без такого дослідження навряд чи можна розкрити закони й механізми перетворення одних форм і рівнів психічного відображення в інші, зрозуміти співвідношення усвідомлюваного й неусвідомлюваного у психіці людини, виявити специфіку людських емоцій, розкрити закони розвитку особистості тощо.

Спілкування як базова категорія у психології

Спілкування, так само як діяльність, свідомість, особистість і низка інших категорій, не є предметом виключно психологічного дослідження. Його вивчають багато суспільних наук. Тому виникає завдання виявлення цього аспекту цієї категорії (точніше реальності, що відбивається в ній), який є специфічно психологічним <...>

У процесі спілкування, цієї специфічної форми взаємодії людини з іншими людьми (ще раз підкреслимо, що йдеться про індивідуальний рівень буття), здійснюється взаємний обмін діяльністю, її способами й результатами, уявленнями, ідеями, установленнями, інтересами, почуттями й т. ін.

Спілкування постає як самостійна і специфічна форма активності суб'єкта. Її результат – це не перетворений предмет (матеріальний або ідеальний), а відносини з іншою людиною, з іншими людьми.

Сфера, способи й динаміка спілкування визначаються соціальними функціями задіяних у ньому людей, їх становищем у системі суспільних (перш за все виробничих) відносин, приналежністю до тієї чи іншої спільноти; вони регулюються факторами, пов'язаними з виробництвом, обміном і споживанням, із ставленням до власності, а також сформованими в суспільстві писаними й неписаними правилами, моральними і правовими нормами, соціальними інститутами, службами тощо <...>.

Для загальної психології першорядне значення має вивчення ролі спілкування у формуванні та розвитку різних форм і рівнів психічного відображення, у психічному розвитку індивіда, у формуванні індивідуальної свідомості, психологічного складу особистості, особливо аналіз того, як індивід опановує історично сформованими засобами і способами спілкування і як воно впливає на психічні процеси, стани і властивості.

Будучи істотною стороною реальної життєдіяльності суб'єкта, спілкування виконує тому і функцію найважливішої детермінанти всієї системи психічного, її структури, динаміки та розвитку. Але ця детермінанта не є чимось зовнішнім по відношенню до психічного. Спілкування і психіка внутрішньо пов'язані. В актах спілкування здійснюється ніби презентація «внутрішнього світу» суб'єкта іншим суб'єктам і разом з тим самий цей акт передбачає наявність такого «внутрішнього світу».

Спілкування постає специфічною формою взаємодії людини з іншими людьми, взаємодією суб'єктів. Підкреслимо, що йдеться не просто про дію, не просто про вплив одного суб'єкта на іншого (хоча цей момент і не виключають), а саме про взаємодію. Для спілкування необхідними є принаймні дві людини, кожна з яких постає саме як суб'єкт.

Безпосереднє живе спілкування передбачає, користуючись словами К.С. Станіславського «зустрічну течію». У кожному його акті дії людей, що спілкуються, об'єднані в щось ціле, що має деякі нові (порівняно з діями кожного окремого учасника) якості. «Одиницями» спілкування є свого роду цикли, в яких виражаються взаємини позицій, установлень, точок зору кожного з партнерів, вельми своєрідно переплітаються прямі і зворотні зв'язки в потоці циркулюючої інформації. Так, «одиноцею» діалогу, на думку М.М. Бахтіна, є «двоголосне слово». У діалозі сходяться два розуміння, дві точки зору, два рівноцінних голоси; в двоголосному слові, в репліці діалогу чуже слово так чи інакше враховується, на нього реагують або його передбачають, воно переосмислюється або переоцінюється і т. ін.

При цьому важливо підкреслити, що неправильно розуміти спілкування як процес, в якому відбувається свого роду усереднення (уніфікація) задіяних у ньому особистостей. Навпаки, воно детермінує кожного з його учасників по-різному і тому є важливою умовою прояву і розвитку інтеріндивідуальних відмінностей, розвитку кожного як особистості в її індивідуальній своєрідності.

Є. В. Сидоренко

ОСОБИСТІСНИЙ ВПЛИВ І ПРОТИСТОЯННЯ ЧУЖОМУ ВПЛИВОВІ

(Друкується за виданням: Е. В. Сидоренко Личностное влияние и противостояние чужому влиянию. В кн. Психологические проблемы самореализации личности / под ред. А. А. Крылова, Л. А. Коростылевой. СПб., СПбГУ, 1997. С. 125-141.)

Поняття психологічно конструктивного впливу

На наш погляд, психологічно конструктивний вплив має відповідати трьом критеріям: 1) він не руйнує особистості людей, що в ньому беруть участь, і їхні відносини; 2) він є психологічно коректним (грамотним, безпомилковим); 3) він задовольняє потреби обох сторін.

Психологічно конструктивне протистояння впливу також має відповідати цим трьом критеріям. В реальності вплив і протистояння впливу – це дві сторони єдиного процесу взаємодії, тому більш правильно говорити про взаємний психологічний вплив.

Психологічно коректною (грамотною, безпомилковою) буде така спроба впливу, в якій: а) враховуються психологічні особливості партнера й поточної ситуації; б) застосовуються «правильні» психологічні прийоми впливу.

Для того щоб вплив було визнано психологічно конструктивним, мають бути дотриманими всі три наведених вище критерії. Наприклад, очевидно, що психологічно безпомилковим може бути й руйнівний вплив на іншу людину. Тому поняття психологічної конструктивності і психологічної коректності (безпомилковості) перетинаються, але не збігаються.

Якщо чинений вплив відповідає критеріям психологічної конструктивності, у його адресата є два шляхи: 1) піддатися впливу; 2) конструктивно протистояти йому коректними психологічними способами.

Традиційно поведінка, описувана формулою «піддатися впливу», вважається в нашій вітчизняній культурі ознакою слабкості та незрілості особистості. Звичніше сказати «поступився поганому впливу», ніж «поступився хорошему впливу». Поганому впливу «піддаються», а хороший вплив «чинять». Тим часом досвід участі автора цієї статті в інтерв'юванні претендентів на пости менеджерів і директорів багатонаціональних компаній свідчить, що однією з найважливіших здібностей керівника в сучасній західній діловій культурі вважається його гнучкість, вміння піддаватися впливу і змінювати свою поведінку і свої оцінки. Багато питань західних інтерв'юєрів спрямовані на виявлення саме цієї здатності: «В яких випадках вас буває важко переконати?» або «Яким чином на ваше рішення може вплинути підлеглий?».

Уміння поступитися конструктивному впливу – ознака переважання спрямованості на завдання над миттєвим прагненням підтвердити свою власну значимість. В кінцевому рахунку успішне виконання завдання буде більшою мірою сприяти підтвердженню власної значущості, ніж непохитність у суперечці.

У разі якщо доводи партнера нас переконують, ми просто погоджуємося з ним, не вдаючись до методів контраргументації; в разі якщо його цілі й запити, а також продемонстрований ним рівень компетентності нас задовольняють, ми не перешкоджаємо його самопросуванню, а просто беремо його на роботу. Аналогічним чином ми можемо погодитися бути зараженими чужим ентузіазмом або добровільно почати наслідувати професіонала високого класу.

І навпаки, якщо чинений вплив не відповідає нормам психологічної конструктивності, то правомірним буде тільки один шлях – протистояти йому психологічно конструктивними способами. Відмова від протидії означала б, що адресат згоден, щоб його особистості було завдано більш-менш серйозної шкоди; протидія ж за допомогою психологічно неконструктивних способів, безсумнівно, завдасть шкоди адресату і/або ініціатору впливу і/або їх відносинам.

У таблиці відбито спробу визначити ступінь конструктивності різних видів впливу і видів протистояння впливові.

Класифікація видів впливу і протистояння впливу за ознакою психологічної конструктивності – неконструктивності

Вид впливу	Характеристика конструктивності/неконструктивності	Конструктивні види контрвпливу	Неконструктивні види контрвпливу
1. Переко-нування	Конструктивний вид впливу, за умови, що ми чітко й відкрито сформулювали партнеру мету нашого впливу	Контраргументація	Ігнорування; Примушування; Деструктивна критика; Маніпуляція;
2. Самопро-сування	Конструктивний вид впливу, за умови, що ми не використовуємо обманних «трюків» і розкриваємо свої істинні цілі й запити	Конструктивна критика; Відмова;	Деструктивна критика; Ігнорування;

3. Навіювання	Спірний вид впливу; навіювання – це завжди проникнення через «чорний вхід»	Конструктивна критика; Енергетична мобілізація; Ухиляння;	Деструктивна критика; Маніпуляція; Упередження; Ігнорування
4. Зараження	Спірний вид впливу; ніхто не може визначити, наскільки корисно адресатові заражатися саме цим почуттям або станом і саме зараз	Конструктивна критика; Енергетична мобілізація; Ухиляння;	Деструктивна критика; Маніпуляція; Примушування; Ігнорування
5. Пробудження імпульсу до наслідування	Спірний вид впливу; вважають прийнятним у вихованні дітей і для передачі майстерності від професіонала високого класу молодому професіоналу	Творчість; Конструктивна критика; Ухиляння	Деструктивна критика; Ігнорування
6. Формування приязності	Спірний вид впливу; лестощі, наслідування як вища форма лестощів та послуга адресату впливу можуть бути маніпуляцією	Конструктивна критика; Ухиляння; Енергетична мобілізація	Деструктивна критика; Ігнорування
7. Прохання	Спірний вид впливу; у російській культурі вважається руйнівним для того, хто просить; в американській культурі вважається виправданим	Відмова; Ухиляння	Деструктивна критика; Ігнорування
8. Примушування	Спірний вид впливу; вважають конструктивним у деяких педагогічних, політичних системах і в аварійних ситуаціях	Конфронтація	Деструктивна критика; Маніпуляція; Примушування у відповідь; Ігнорування

9. Деструктивна критика	Неконструктивний вид впливу	Психологічна самооборона; Ухиляння	Деструктивна контркритика; Маніпуляція; Примушування; Ігнорування
10. Маніпуляція	Неконструктивний вид впливу	Конструктивна критика; Конфронтація	Зустрічна маніпуляція; Деструктивна критика

Процес взаємного впливу – це зіткнення двох або декількох воель, що свідомо чи несвідомо борються за уподібнення собі, своїм планам, задумам, бажанням, почуттям і діям інших людей, їх планів, задумів, бажань, почуттів і дій. При цьому симетрія уподібнення тут аж ніяк не є обов'язковою: наприклад, досить уподібнити почуття або дії іншої людини нашим задумам, але при цьому зовсім необов'язково, щоб його задуми збігалися з нашими. Різні види примусу й маніпуляції дають безліч прикладів такого роду. Особливість психологічно конструктивного впливу полягає в тому, що уподібнення партнерів один одному відбувається з їхньої взаємної згоди.

**ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ ЛЮДЕЙ
З РІЗНИМИ ТИПАМИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОНСТИТУЦІЇ**
(Узято з підручника: *Основи загальної і медичної психології*
за заг. ред. проф. І.С. Вітенка та проф. О.С. Чабана.
Тернопіль: Укрмедкника, 2003. 344 с.).

Домінантний співрозмовник. У розмову втручається рішуче, без вагань, не переймаючись запитанням «Чи не буде це нав'язливим?». Проте, якщо хтось звертається до нього, він не відчуває себе змушеним відповідати. Йому притаманна підсвідома риса: мені повинні відповідати всі.

Домінант особливо гостро й майже інтуїтивно вирізняє особливості зовнішнього вигляду, поведінки і стилю розмови, на основі яких робить висновок щодо здатності співрозмовника піддатися чи ні його впливові. А він завжди налаштований обов'язково вплинути на іншу людину, підкорити її собі. Це для домінанта природно, і саме таку його позицію співрозмовник зрозуміє за поставою, мімікою, поглядом, голосом.

Це людина тверда й напориста. Домінант легко перериває монолог співрозмовника, але не дає цього зробити щодо себе або співрозмовників. Якщо він щось пояснює, то вважає свої слова беззаперечною істиною і не цікавиться, чи правильно його зрозуміли. Домінанту дуже важко визнати свою неправоту, навіть коли вона очевидна. Він рішучий, йому легко закінчити розмову на півслові. Домінант буде таємно поважати співрозмовника, якщо той проявить витримку й не піддасться його впливу. Ділова суперечка двох домінантів нерідко переростає у ворожнечу.

Нерозумні й самозакохані домінанти часто нестерпні. Але в певних умовах вони можуть бути цінними людьми: вміють приймати рішення, настирливо і вперто втілюють їх у життя та беруть на себе відповідальність за свої рішення і дії.

Правила спілкування з домінантною людиною:

- 1) дайте їй можливість виявити свою домінантність;
- 2) спокійно висловлюйте свою точку зору, не висміюйте «силові прийоми» домінанта;
- 3) у розмові посилайтеся на факти, будуйте діалог на ділові теми.

Недомінантний співрозмовник. Є повною протилежністю описаному вище типу характеру. Найчастіше ця людина відчуває себе прохачем. Вона надто делікатна, ніколи не перериває промови співрозмовника, але терпляча, коли так чинять стосовно неї. Внаслідок своєї нерішучості нерідко дає збити себе з пантелику й робить висновок, що не має рації. Сварка її лякає. Лише у випадку мирної спокійної ділової розмови така людина поступово стає сміливішою. Наважується навіть перервати монолог опонента й починає наполягати на своєму. Але коли помітить, що співрозмовнику нічим їй заперечити, вона мимоволі сама шукає аргументи на його користь і цим делікатно нівелює свою правоту в дискусії.

Правила спілкування з недомінантним співрозмовником:

- 1) недомінантна людина вимагає підбадьорювання, краще не словами, а поглядом, мімікою, жестами. Інакше існує ризик не отримати важливу й цінну інформацію, яку вона бажає донести співрозмовнику;
- 2) на недомінанта дуже добре діє похвала, але не лицемірство, яке він часто відчуває майже інтуїтивно;

3) під час спілкування з недомінантним співрозмовником необхідно терпляче чекати, поки він щиро й відверто поділиться своїми думками.

Мобільний співрозмовник. Дуже легко переключається на спілкування, відволікаючись від своїх справ. Спілкування – це його стихія. У розмову він включається швидко та із задоволенням. Мова його швидка, інколи навіть занадто, пантоміміка метушлива. «Мобіл» схильний вимагати від співрозмовника негайної відповіді, він не терпить пауз на роздуми, а поглядом або жестом «підганяє» співрозмовника. Стиль його мови і письма є недбалим. Мобільний співрозмовник пропускає слова і не закінчує думку, оскільки переконаний, що його і так розуміють. Сенс висловленого для нього є набагато важливішим від словесного оформлення.

Більш-менш тривалу розмову на одну й ту ж тему він не витримує. Схильний відволікатися на інші думки або асоціації, доречно розповідає дотепний анекдот або випадок із життя, що робить розмову більш живою та цікавою. Якщо співрозмовник вирішує з ним якусь проблему, він моментально висуває багато версій, відкидає одні й змінює їх іншими. Мобільний співрозмовник – це генератор нових ідей. Розпрощатися з ним так само легко, як і розговоритись, він практично байдужий та невибагливий до форм і ритуалів закінчення можна і завершення спілкування і тут же з повною готовністю переходить до своєї справи.

Правила спілкування з мобільним співрозмовником:

- 1) передусім необхідно відповідати його темпу, навіть коли це спочатку знизить продуктивність спілкування;
- 2) надалі поступово сповільнюйте швидкість і темп його реплік, цим самим партнер стане більш зібраним у спілкуванні;
- 3) установивши необхідний чи бажаний темп бесіди, повертайтеся до малозрозумілого, уточніть деталі;
- 4) якщо не проявити такої ініціативи то порозуміння можна й не знайти, і Ви залишитеся розчарованими через те, що не зрозуміли партнера.

Ригідний співрозмовник. Йому потрібен певний час, щоб включитися в розмову. Спочатку він вивчає співрозмовника, а вже потім ґрунтовно й поступово включається у поважну розмову. Слухає співрозмовника уважно. Говорить повільно, серйозно, думку висловлює детально,

інколи занадто, фрази буде якомога зрозуміліше, підбирає точні слова, у пошуках таких слів стає «неквапливим», тупцює на місці. Нерідко вдалий вислів повторює двічі. Не любить, щоб його обривали на півслові, але й сам дає змогу співрозмовникові висловитися.

Ригідний співрозмовник прагне якості в усьому, має свою позицію, своє бачення, йому не подобаються неточні версії. Коли головне вже сказано й зроблено спільні висновки, він продовжує обговорювати деталі. Одна неприйнятна деталь, виявлена ним, зводить нанівець уже прийняте спільне рішення, тож потрібно починати обговорення теми спочатку.

У разі виникнення сварки він залишається спокійним досить довго й запальність співрозмовника спочатку лише смішить його. Але у сварці переконати таку людину своїми аргументами дуже важко.

Спілкування з ним певною мірою втомлює співрозмовника. Розпрощатися з такою людиною відразу неможливо. Він намагається наприкінці розмови поставити всі крапки над «І», виявити подібність і відмінність у підходах, зробити висновки і сформулювати зобов'язання на підставі обговореного. Йому здається, що манера швидко, і до того ж недбало прощатися є ознакою невихованості. Після закінчення діалогу він схильний «прокручувати» в голові розмову, яка відбулася.

Правила спілкування з ригідним співрозмовником:

- 1) передусім необхідно налаштуватися на тривалу розмову й виявити терплячість;
- 2) заплануйте реальний час розмови – вона буде тривалою;
- 3) терпляче почекайте, доки співрозмовник включиться в розмову;
- 4) дайте можливість співрозмовникові висловитися, не перериваючи його промови;
- 5) не реагуйте на повторні вислови й надмірну деталізацію;
- 6) не змінюйте теми розмови;
- 7) вибирайте головну тему розмови, майте свою позицію і не висловлюйте різні версії;
- 8) терпляче і з вдячністю поставтеся до тривалого ритуал-у закінчення розмови і висловлення резюме.

МЕТОДИКИ ВИВЧЕННЯ ОСОБИСТОСТІ

Тест «Чи асертивні ви?»

Інструкція: обведіть вибрані Вами позитивні відповіді.

1. Мене дратують помилки інших людей.
2. Я можу нагадати другові про борг.
3. Час від часу я говорю неправду.
4. Я можу подбати про себе сам.
5. Мені траплялося їздити «зайцем».
6. Суперництво краще, ніж співробітництво.
7. Я часто хвилююся через дрібниці.
8. Я людина самостійна і досить рішуча.
9. Я люблю всіх, кого знаю.
10. Я вірю в себе. У мене вистачить сил, щоб впоратися з повсякденними проблемами.
11. Нічого не поробиш, людина завжди повинна бути готовою захистити свої інтереси.
12. Я ніколи не сміюся над непристойними жартами.
13. Я поважаю авторитети і захоплююся ними.
14. Я нікому не дозволю маніпулювати собою. Я заявлю протест.
15. Я підтримую будь-яке добре починання.
16. Я ніколи не обманюю.
17. Я практична людина.
18. Мене пригнічує один лише факт, що я можу зазнати невдачі.
19. Я згоден, що розраховувати потрібно лише на самого себе.
20. Друзі мають на мене великий вплив. впливають на мене
21. Я завжди маю рацію, навіть якщо інші думають інакше.
22. Я згоден з тим, що важлива не перемога, а участь.
23. Перш ніж що-небудь зробити, я гарненько подумаю, як це сприймуть інші.
24. Я ніколи нікому не заздрю.

Інтерпретація: тепер підрахуйте кількість позитивних відповідей у таких позиціях:

- 1, 6, 7, 11, 13, 18, 20, 23 – рахунок А;

- 2, 4, 8, 10, 14, 17, 19, 22 – рахунок Б;
- 3, 5, 9, 12, 15, 16, 21, 24 – рахунок У.

Найвищий показник у рахунку А:

Ви маєте уявлення про асертивність, але не дуже користуєтеся нею в житті. Ви часто відчуваєте невдоволення собою та людьми, які Вас оточують.

Найвищий показник досягнуто в рахунку Б:

Ви на правильному шляху і можете дуже добре опанувати асертивність. Ви вже і зараз здатні діяти в потрібному напрямку. Часом Ваші спроби чинити асертивно трансформуються в агресивність. Але це не важливо. Який учень не набивав собі колін!

Найвищий показник досягнуто в рахунку В:

Незважаючи на результати попередніх двох рахунків, у Вас дуже гарні шанси опанувати асертивність. Одним словом, у Вас склалася думка про себе і свою поведінку, Ви оцінюєте себе реалістично, а це хороша й надійна (додала слово) база для набуття якої-небудь навички, необхідної для встановлення чи налагодження контактів з оточенням.

Найменший показник досягнуто в рахунку А:

Асертивності можна навчитися. С. Лек писав: «Тренування – це все, навіть кольорова капуста – всього-на-всього добре вимуштрована білокачанна».

Найменший показник досягнуто в рахунку Б:

Те, що Вам не вдається використати багато шансів, які дає життя, – не трагедія. Важливо навчитися жити в злагоді з собою і знати, що потрібно робити. Або Ви опануєте асертивність, або вдоволитесь тим, які Ви є. Другий варіант більш вірогідний, оскільки він не вимагає витрат сил на такі речі, як навчання асертивності.

Найменший показник досягнуто в рахунку В:

Ось це вже проблема. Ви себе переоцінюєте і поводитесь не зовсім щиро. Мова йде навіть не стільки про самообман, скільки про те, що Ви ідеалізуєте себе... Непогано було б подумати про це.

Джерело методуки: <https://naurok.com.ua/asertivnist-yak-optimalna-strategiya-povedinki-93638.html>

Методика «КОС-2»

Для оцінювання рівня розвитку комунікативних та організаторських здібностей користуються методикою «КОС-2» (Б. Федоришин). Вона допомагає виявити вміння чітко й швидко налагоджувати ділові та товариські контакти, бажання розширити їх, впливати на людей, проявляти ініціативу.

Інструкція

Перед Вами 40 запитань, на кожне з яких треба дати відповідь «так» або «ні». Час виконання завдання: 10–15 хвилин.

Текст опитувальника

1. Чи є у Вас потяг до спілкування і знайомства з різними людьми?
2. Чи подобається Вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго непокоїть Вас почуття образи на своїх товаришів?
4. Чи завжди Вам важко орієнтуватися в критичній ситуації, що склалася?
5. Чи багато у Вас друзів, із якими постійно спілкуєтесь?
6. Чи часто вдається Вам схилити більшість своїх товаришів до Вашої думки?
7. Чи правда, що Вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли певні перешкоди у здійсненні Ваших намірів, чи легко Вам від них відмовитися?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші за Вас?
10. Чи любите Ви придумувати й організовувати зі своїми друзями різноманітні ігри та розваги?
11. Чи важко Вам пристати до нової компанії, увійти в новий колектив?
12. Чи часто Ви відкладаєте на потім справи, які слід було б виконати сьогодні?
13. Чи легко Вам вдається встановлювати контакти і спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви, щоб Ваші товариші прислухалися до Вашої думки?

15. Чи важко Вам освоюватися в новому колективі?
16. Правда, що у Вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете Ви, якщо обставини сприяють цьому, познайомитися і поспілкуватися з незнайомою людиною?
18. Чи часто Ви у вирішенні важливих справ берете ініціативу на себе?
19. Чи дратують Вас люди, що оточують Вас?
20. Чи правда, що Ви, як правило, погано орієнтуєтесь в незнайомій для Вас ситуації?
21. Чи подобається Вам постійно бути серед людей?
22. Чи виникає у Вас відчуття дискомфорту, якщо Вам не вдається завершити розпочату справу?
23. Чи важко Вам проявити ініціативу, щоб познайомитися з іншою людиною?
24. Чи правда, що Ви втомлюєтесь від постійного спілкування з друзями?
25. Чи подобається Вам брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто Ви проявляєте ініціативу під час вирішення проблем, які стосуються інтересів Ваших друзів?
27. Чи правда, що Ви почуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?
28. Чи правда, що Ви прагнете довести правильність своїх дій?
29. Чи вважаєте, що Вам неважко внести позбавлення в незнайоме товариство?
30. Чи брали Ви участь у громадському житті школи (підприємства)?
31. Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих?
32. Чи правда, що Ви не прагнете наполягати на своїй думці або рішенні, якщо його не відразу прийняли друзі?
33. Чи відчуваєте Ви себе комфортно в незнайомій компанії?
34. Чи охоче Ви організуєте вечірку для своїх друзів?
35. Чи правда, що Ви розгублені, коли треба говорити перед великою кількістю людей?
36. Чи часто Ви спізнюєтесь на ділові зустрічі, побачення?
37. У Вас багато друзів?

38. Чи часто Ви буваєте у центрі уваги своїх друзів?

39. Чи відчуваєте Ви дискомфорт під час спілкування з малознайомими людьми?

40. Чи правда, що Ви не дуже впевнено почуваєте себе в оточенні великої групи своїх друзів?

Обробка результатів

Комунікативні схильності: «Так» – 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37;

«Ні» – 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Організаторські схильності: «Так» – 2, 6, 10, 14, 20, 22, 26, 30, 34, 38;

«Ні» – 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Коефіцієнт комунікативних або організаторських схильностей K – це відношення кількості відповідей, що збігаються з ключем, до числа 20: $K = x/20$.

Показники, отримані за визначеною чи вказаною методикою, можуть коливатися від 0 до 1. Показники, близькі до 1, свідчать про високий рівень комунікативних чи організаторських схильностей; близькі до 0 – про низький рівень.

Оцінний коефіцієнт (K) – це первинна кількісна характеристика. Для якісної стандартизації результатів дослідження використовуються шкали оцінок, у яких тому чи іншому діапазону кількісних показників K відповідає визначена оцінка. Наприклад, у Вас кількість відповідей, що збіглися, становить 19 за шкалою комунікативних схильностей і 16 за шкалою організаторських схильностей. Користуючись формулою, вираховуємо: K (ком) = $19/20 = 0,95$ і K (орг) = $16/20 = 0,8$

Записуємо результати досліджень у бланк відповідей і порівнюємо їх зі шкалами оцінок комунікативних та організаторських схильностей.

Шкала оцінок комунікативних схильностей

Коефіцієнт K	0,10–0,45	0,46–0,55	0,56–0,65	0,66–0,75	0,76–1
Оцінка	1	2	3	4	5
Рівень	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий

Шкала оцінок організаторських схильностей

Коефіцієнт K	0,20–0,55	0,56–0,65	0,66–0,70	0,71–0,80	0,77–1
Оцінка	1	2	3	4	5
Рівень	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий

Інтерпретація результатів

Якщо Ви отримали оцінку «1», то Вам властивий низький рівень схильностей до комунікативної та організаторської діяльності.

У тих, хто отримав оцінку «2», розвиток комунікативних та організаторських схильностей на рівні нижче середнього. Ви не прагнете до спілкування, почуваєте себе скуто в новій компанії, у вільний час любите бути на самоті, обмежуєте свої знайомства, переживаєте труднощі у встановленні контактів з людьми, погано орієнтуєтеся в незнайомій ситуації, не наполягаєте на своїй думці, важко переживаєте образи. Не проявляєте ініціативи в громадській діяльності, у багатьох справах уникаєте прийняття самостійних рішень.

Якщо Ви отримали оцінку «3», то для Вас характерний середній рівень комунікативних та організаторських схильностей. Ви прагнете до контакту з людьми, не обмежуючи коло своїх знайомств, наполягаєте на своїй думці, плануєте роботу. Однак потенціал цих схильностей не характеризується високою стійкістю. Вам необхідно серйозно зайнятися формуванням і розвитком комунікативних та організаторських схильностей.

Якщо Ви отримали «4», то Вас можна віднести до групи людей з високим рівнем комунікативних та організаторських схильностей. Ви не розгублюєтеся в новій ситуації, швидко знаходите друзів, постійно розширюєте коло знайомств, займаєтеся громадською діяльністю, допомагаєте друзям, виявляєте ініціативу в спілкуванні, із задоволенням берете участь в організації громадських заходів, здатні приймати рішення в екстремальній ситуації.

Якщо Ви отримали оцінку «5», то Вас можна віднести до групи людей з найбільш високим рівнем комунікативних та організаторських схильностей. Для Вас характерні швидка орієнтація у складних ситуаціях, невимушена поведінка в новому колективі. Ви ініціативні, приймаєте

самостійні рішення, наполягаєте на своїй думці, Ви легко й невимушено відчуваєте себе в незнайомій компанії, любите й умієте організувати різноманітні ігри, колективні справи.

В ході інтерпретації отриманих даних слід пам'ятати, що вони лише констатують наявний рівень комунікативних та організаторських схильностей у даний період розвитку особистості. Якщо результати тестування виявляються невисокими, то це зовсім не означає, що цих схильностей потенційно у Вас немає. Просто не були створені належні умови для їх виявлення й розвитку або у Вас не було нагальної потреби отримати необхідні вміння.

Джерело методики: Кокун О. М., Пішко І. О., Лозінська Н. С., Копаниця О. В., Малхазов О. Р. Збірник методик для діагностики психологічної готовності військовослужбовців військової служби за контрактом до діяльності у складі миротворчих підрозділів: Методичний посібник. К.: ДЦ ГП ЗСУ, 2011. 281 с.

ГЛАВА 3. КРИЗОВІ СТАНИ В ДІЯЛЬНОСТІ ЮРИСТА ТА МЕТОДИ ЇХ ПОДОЛАННЯ

Мета: оволодіти здатністю діагностувати та керувати стресом під час виконання службових обов'язків; формувати навички надання термінової психологічної допомоги та саморегуляції психоемоційних станів;

Очікувані результати: визначати та описувати різні емоційні стани людей, проявляти стресостійкість у професійній діяльності.

3.1. СТРЕС, ВИДИ СТРЕСУ ТА ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА СТРЕСОВИХ СИТУАЦІЙ

Стрес – стан напруженості, сукупність захисних фізіологічних реакцій, що настають в організмі тварин і людини у відповідь на вплив різних несприятливих факторів (стресорів) – холоду, голодування, психічних і фізичних травм, опромінення, крововтрати, інфекції тощо.

Стрес включає такі складові: власне подія; сприйняття події; реакція тіла на сприйняття події.

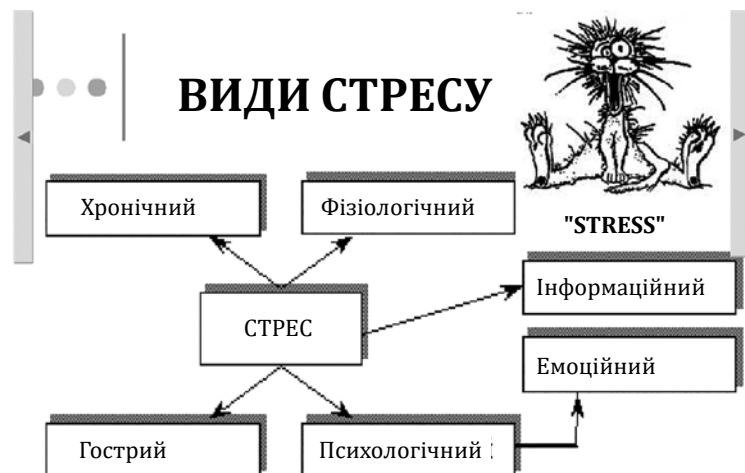
Стресор – несприятливий фактор, що викликає в організмі тварини або людини стан напруженості – стрес.

Дистрес – стрес, який негативно впливає на організм і може повністю розладнати поведінку і діяльність людини. Хронічне переживання дистресу викликає серйозні дисфункціональні та патологічні порушення в організмі.

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ СТРЕСІВ:

- позитивні почуття (вдячність, повага, довіра, захоплення, прихильність, доброзичливість тощо);
- негативні почуття (ненависть, недовіра, презирство, ворожість, ревнощі, прагнення помсти, відчуття загрози безпеці тощо);
- почуття байдужості, фрустрації.

Існує достатньо велика кількість різновидів стресів, в узагальненому вигляді їх представлено в наведеній схемі.



Хронічний стрес зумовлений наявністю постійного (чи такого, що існує тривалий час) значного фізичного й морального навантаження на людину (тривалий пошук роботи, постійний успіх, криза у стосунках або конфліктна ситуація, у результаті якої її нервово-психологічний чи фізіологічний стан є надзвичайно напруженим).

Гострий стрес – стан особи після події чи явища, у результаті якого вона втратила психологічну рівновагу (конфлікту з начальником, сварки з близькими людьми).

Фізіологічний стрес виникає від фізичного перевантаження організму і (чи) впливу на нього шкідливих факторів навколишнього середовища (зависока чи занижена температура в робочому приміщенні, сильні запахи, недостатня освітленість, підвищений рівень шуму).

Психологічний стрес є наслідком порушення психологічної стійкості особистості через низку причин: ображеного самолюбства; образи; роботи, що не відповідає кваліфікації. Крім того, такий стрес може бути результатом психологічного перевантаження особи: виконання занадто великого обсягу роботи та відповідальності за якість складної та тривалої роботи.

Варіантом психологічного стресу є *емоційний стрес*, що виникає в ситуаціях загрози, небезпеки, образи.

Інформаційний стрес виникає в ситуаціях інформаційних перевантажень чи від інформаційного вакууму.

Крім того, на сьогодні виділяють так званий «менеджерський тип стресу», зумовлений багатьма факторами, пов'язаними з діяльністю менеджерів і їхніми взаєминами з людьми в умовах складних ринкових відносин, коли динамічно змінюється навколишнє середовище й кон'юнктура ринку, посилюється конкурентна боротьба, і тому необхідно приймати оперативні адекватні управлінські рішення для забезпечення стійкого розвитку підприємства та його конкурентоспроможності.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «Техніка емоційної свободи»

Мета: розвиток навичок керування емоціями, стабілізації психоемоційного стану, активізація творчого ставлення до життя.

Робота в малих групах: учасникам пропонують написати по 10 будь-яких слів, які першими спадають на думку. Потім, використовуючи ці слова, пропонують придумати конструктивні та деструктивні способи управління негативними емоціями (наприклад: журнал – порвати і викинути у смітник; олівець – зробити масаж рук; фарби – малюнок емоції, мітла – прибрати в квартирі, склянка – налити й випити води та ін.). Пропозиції стосовно управління емоціями записати на окремих картках.

У ході виконання цієї вправи заохочуються застосування власного досвіду учасників щодо управління негативними емоціями, гумор, творчість. Потім лідери груп по черзі презентують результати, наклеюють картки на фліпчарт.

Після презентації можна запропонувати учасникам назвати ще інші способи управління емоціями та їх записати. Наприкінці викладач структурує досвід групи, акцентуючи увагу на техніках управління емоціями.

Вправа 2. «Асоціації»

Мета: отримання нових знань про емоційну сферу; розвиток емоційного самовираження за допомогою образів.

Учасникам пропонується написати асоціації до словника емоцій і зачитати їх. Можна ставити уточнюючі запитання. Наприклад, гнів – шторм на морі; піднесення – повітряна кулька; нетерпіння – вітер; страх – заєць тощо.

Техніка метафоричного висловлення почуттів. Емоції і почуття важливо висловлювати. І в цьому можуть допомагати образи, які виникають. Застосування метафор, порівнянь, гумору допомагає пом'якшити гостроту комунікативної ситуації. Інструктор пропонує пригадати фрази, завдяки яким люди описують свій внутрішній стан, і промовити їх за бажанням («Я почувуюся... на сьомому небі, не в своїй тарілці» тощо).

Коментар: вербалізація почуттів виконує подвійну роль: з одного боку, інформує партнера про почуття, а з іншого – допомагає регулювати власний емоційний стан. Негативне почуття втрачає свою інтенсивність і владу над людиною, якщо про нього розповісти. Іноді важко висловити почуття такими словами, як «гнів», «відчай», «страх». У цьому випадку можуть допомогти порівняння й метафори, які також є мовою почуттів. Техніка метафоричного висловлення почуттів потребує творчого підходу.

Вправа 3. «Керування емоціями»

Мета: вдосконалити навички усвідомлення власних емоцій та способів керування власними емоційними станами.

1. Учасникам пропонується намалювати свій настрій – такий, яким він є в цей момент. Він може бути схожим на погоду або на пейзаж, або це буде абстрактний малюнок. Потім пропонується поділитися своїми враженнями та відчуттями від малюнку.

2. Поставити питання: «А який настрій Ви хотіли б мати?» Потрібно домалювати образ до кінця, щоб він повністю Вам подобався, викликав приємні емоції. Поставити питання: «А що варто зробити в житті, щоб відбулися такі зміни або щоб спричинити бажані зміни? Які три кроки Ви можете зробити для цього?».

Вправа 4. «Що для мене означає стрес?»

Мета: привернути увагу до внутрішнього стану, до розуміння терміна «стрес».

Слово консультанта: «Ми ведемо стресовий спосіб життя. Від самого народження ми зіштовхуємося з перешкодами та труднощами. Життя – дуже динамічне й постійно змінюються умови чого? існування чи Життя – дуже динамічне, тому потребує змін. Часто ми самі не готові до інновацій. Політичні події, ЗМІ, наша психологічна культура ускладнюють ситуацію. Звичайно, є події, які ми контролюємо, і це допомагає уникнути напруги. Але дуже часто поза нашою волею з'являється щось нове, незрозуміле для нас. Ми втрачаємо контроль, спокій, урівноваженість, хвилюємося, нервуємо. Саме цей період, коли з'являється нове і ми до нього ще не адаптувалися, є стресовим. У перекладі з англійської «стрес» означає тиск, напруження».

Питання для обговорення:

- Які асоціації у Вас викликає слово «стрес»?
- Чи були у Вашому житті стресові ситуації?
- Що викликало стрес?

Оцініть за 10-бальною шкалою, якої сили було напруження. Учасники по черзі висловлюються та займають місце на уявній шкалі.

Вправа 5. «Психомалюнок: «Я до стресу», «Я під час стресу», «Я після стресу»

Мета: акцентувати увагу учасників на своєму внутрішньому стані, з'ясувати ставлення та вплив стресів.

Викладач пропонує на аркушах паперу виконати малюнки «Я до стресу», «Я під час стресу», «Я після стресу» та презентувати зображене. Висновок: стреси, дійсно, негативно впливають на життя, здоров'я, зовнішній вигляд людини. Будь-що може спричинити стрес. Погляньмо на себе з боку, коли ми в стресі. Необхідно вміти «зустріти» стрес.

Вправа 6. «Продихай стрес»

Мета: опанування навичками дихання.

На рахунок 1, 2, 3, 4 повільно вдихати впевненість. На рахунок 5, 6, 7, 8 повільно видихати тривогу. Повторювати 7–8 раз. Практикувати

щодня на самоті протягом 2–3 тижнів. Вказівним пальцем правої руки промалювати по долоні лівої руки уявний квадрат і зробити повільний вдих на рахунок 1, 2, 3, 4. Промалювати у зворотному напрямку, видихнути повільно на рахунок 5, 6, 7, 8. Те саме зробити на правій руці. Повторювати 7–8 раз. Практикувати на самоті протягом 2–3 тижнів.

Вправа 7. «Проговори стрес»

Мета: вчитися звільнитися від негативних думок та емоцій.

Сісти зручно та розслабитися. Закрити очі. Повільно вдихнути повітря, на видиху починати «гудіти». Повторювати 7–8 раз. Практикувати на самоті протягом 2–3 тижнів. Вислів «так–так–так» промовляти з різною інтонацією. Повторювати 7–8 раз. Практикувати на самоті протягом 2–3 тижнів.

Вправа 8. «Коридор»

Мета: визначити схильність до стресових станів.

Викладач пропонує учасникам продіагностувати себе. Учасники шикуються в одну лінію, утворюючи уявний коридор. Відповідаючи на запитання ствердно, учасник робить крок вперед.

Питання:

1. Чи важко Вам звертатися до когось із проханням про допомогу?
2. Чи думаєте Ви про свої проблеми у вільний час?
3. Якщо Ви бачите, що людині щось не вдається, чи маєте або чи виникає у Вас бажання зробити це замість неї?
4. Чи довго Ви переживаєте через неприємності?
5. Чи завжди Ви поспішаєте?
6. Чи доводиться Вам мати декілька справ одночасно?
7. Чи нервуєте, коли стоїте в черзі?
8. Чи довго Ви сумніваєтеся перед прийняттям рішення?
9. Чи маєте звичку перейматися чужими справами та давати непрохані поради?
10. Чи помічали за собою звичку говорити у швидкому темпі?

Висновок: якщо учасник зробив усі 10 кроків, то стресовий стан, нервозність, тривога – це звична справа для нього. Життя схоже на коридор, яким треба пройти. Хто швидше рухається,

хто – повільніше, кому – важче, кому – легше, однак пройти мусимо всі. Кожен із нас сам робить кроки. Різниця лише в тому: куди ведуть ці кроки. Дуже часто ми самі провокуємо, спричиняємо стрес. Що ми знаємо про стрес?

Вправа 9. «Конверт життєвих ситуацій»

Мета: проаналізувати ситуації з власного досвіду, користуючись отриманими формулами.

Викладач пропонує учасникам записати ситуації із власного життя, які викликали стрес. Записки складаються в конверт. Кожен учасник витягує з конверта ситуацію та намагається проаналізувати її розвиток за формулами стресу.

Висновок: учені стверджують, що інформація за своєю суттю нейтральна. Зазвичай ми самі надаємо їй негативного значення. Тим самим ускладнюємо наш стресовий стан, бо стресор не зникає. Виникає переваження, і стрес подвоюється.

Можливо, потрібно поглянути на ситуацію по-іншому, побачити в ній позитивне?

3.2. ФОРМУВАННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ

Стресостійкість – це загальна якість особистості, яка визначається здатністю протидіяти стресовим факторам той період часу, який необхідний для виникнення нових умов, у яких даний стресор не буде загрозливим.

До основних специфічних ознак відсутності стійкості до стресів зараховують:

- 1) низьку диференційованість;
- 2) зниження адаптаційного потенціалу;
- 3) збереження біполярної структури організації факторів.

Стресостійкість складається з таких компонентів:

- емоційний: уміння людини контролювати свій емоційний стан у передконфліктних і конфліктних ситуаціях; здатність

відкрито виявляти свої емоції без приниження особистості опонента тощо;

- **вольовий:** здатність до свідомого контролю та оволодіння собою, терпимості до інших, самоконтролю, неприйнятності щодо провокаційних дій опонента;
- **пізнавальний:** уміння визначати початок передконфліктної ситуації, здійснювати об'єктивний аналіз причин її виникнення, прогнозувати розвиток конфлікту й можливі наслідки, швидко приймати правильні й виважені рішення;
- **мотиваційний:** адекватність прагнень у конфлікті, їх спрямованість на пошук шляхів розв'язання суперечностей, здатність коригувати інтереси залежно від обставин і конкретної ситуації;
- **психомоторний:** уміння володіти своїм тілом, контролювати свої жести, міміку.

Складовими компонентами когнітивного ресурсу стресостійкості є:

- *функціональний компонент:* наявність відповідного потенціалу когнітивних функцій (уваги, пам'яті, мислення) особистості, які є необхідними умовами реалізації виходу з конкретної стресової ситуації;
- *компонент самооцінки:* з'ясування причин суб'єктивно низького або високого оцінювання стресової ситуації, адекватності такої оцінки та моделювання шляхів досягнення вищого рівня стійкості до стресів;
- *стильовий компонент:* показники, які характеризують індивідуально-своєрідні прийоми переробки інформації про актуальну та стресову ситуацію;
- *соціально-когнітивний компонент:* наявність соціально-психологічних особливостей «викривлення» людиною інформаційного потоку, що відбувається за умов наявності ірраціональних та неконструктивних уявлень про свої можливості і часто є причиною виникнення стресових станів;
- *когнітивно-поведінковий компонент:* стратегія дій людини, що спрямована на подолання стресових ситуацій та

характеризує особистий поведінковий тип діяльності, що може сприяти виникненню стресових ситуацій.

Основні властивості стійкості особистості до стресів:

1. *Зв'язок стійкості зі зміною.* Стресостійкість пов'язана зі зміною (конструктивною – розвиток; неконструктивною – уникнення або психологічний захист як блокування; деструктивною – деградація).

2. *Стійкість і адаптаційно-діяльнісний механізм.* Стресостійкість особистості проявляється в здатності адаптуватися до стресових ситуацій, що дозволяє зберегти високу ефективність і життєдіяльність.

3. *Стійкість і регуляція.* Воля особистості є регулятором емоцій, що безпосередньо впливає на стійкість людини. Воля може стимулювати діяльність, підтримуючи певний рівень активності особистості та позитивне емоційне забарвлення. Надмірна вольова напруга може призвести до дезорганізації, зриву діяльності, проблем зі здоров'ям.

4. *Стійкість і механізми захисту.* Механізми захисту можуть на деякий час послабити тривожність людини. Їхнє використання для боротьби з тривогою, стресом можливе тільки тимчасово, оскільки поки що не знайдено більш раціональний спосіб вирішення конфлікту та стресової ситуації.

Засоби психологічного захисту від стресів

- **Зміна орієнтацій.** Людина з великим набором гнучких настанов і досить великою кількістю різних цілей, яка здатна їх змінювати в разі невдачі, краще захищена від неврозів, ніж людина, яка однозначно орієнтована на досягнення тільки одного результату.
- **Уміння знецінювати те, чого не зміг досягти.** Необхідно вміти знизити значимість втрати, зменшивши цінність того, до чого прагнув. Переносити малі втрати легше, ніж значні.
- **Здатність заздалегідь і помірковано осмислювати можливу невдачу та її наслідки.** Підготовка психіки на випадок невдачі дозволяє уникнути комплексу неповноцінності як ознаки нервово-психічного відхилення, іноді попереднє осмислення невдачі збільшує шанси її уникнути.
- **Здатність відрізнити невдачу від катастрофи, чвар, лиха тощо.** Властивість об'єктивно оцінювати те, що спочатку вбачається катастрофічним або трагічним.

- Навички розслаблення. Зняття психологічної напруженості завдяки техніці релаксації – умова збереження нервової системи у здоровому стані. Формула цього засобу досить проста: кожному серйозному напруженню повинна відповідати так звана релаксаційна пауза.
- Довірливе спілкування. Наявність можливості відверто розповісти кому-небудь про свої невдачі спричиняє ефект «розділеного горя». Скинути з душі тягар, одержати пораду від людини, якій довіряєш, а разом з тим й імпульс до нової діяльності, досягнення нових цілей – це дієвий засіб захисту від неврозу.
- Імаготерапія– це уявне відтворення позитивних образів для позбавлення від небажаних негативних переживань (відтворення образів людей, чиї вчинки та життя варті наслідування, «переживання» приємних ситуацій із минулого життя, свого благополучного майбутнього тощо).
- Гумор. Почуття гумору – така емоційна реакція, що перетворює потенційно негативну емоцію на протилежну їй, на джерело позитивних емоцій. Функція гумору, зокрема, полягає в тому, щоб забезпечити задовільне самопочуття навіть у дискомфортній або навіть у несприятливій для цього ситуації. Для цього необхідно подивитися на ситуацію, у якій ти опинився, і на самого себе збоку, знайти смішне в собі.
- Уміння відокремлювати службові стосунки від особистих. Це є, безумовно, надійний засіб збереження душевної рівноваги та підвищення продуктивності діяльності. Велике значення для подолання деструктивних конфліктів в організації має управлінська компетентність керівника.

Фактори, що пом'якшують вплив стресу на психічне й фізичне здоров'я:

- 1) *соціальна підтримка*: включає всі види допомоги, наданої людині людьми, з якими вона зв'язана будь-якими соціальними зв'язками;
- 2) *стійкість* – це сукупність певних особистісних рис (відповідальності, прагнення до подолання труднощів і внутрішнього контролю), які сприяють протидії стресу або формуванню опору стресові;

3) *оптимізм* як загальна тенденція до очікування вдалих наслідків; у стресовій ситуації оптимісти більш орієнтовані на дії й аналіз проблеми, з більшим бажанням шукають соціальної підтримки й у своїх оцінках стресової ситуації більш схильні виділяти позитивні аспекти;

4) *реактивність вегетативної нервової системи (ВНС)*: на людей із відносно менш збудливою ВНС стрес впливає слабше, ніж на тих, чия ВНС має високу реактивність.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «Не помиляється той, хто нічого не робить»

Мета: розвиток стресостійкості особистості шляхом усвідомлення нею своєї життєвої позиції; формування ефективних комунікативних умінь у процесі спілкування, отримання навичок самоконтролю та конструктивного вияву негативних імпульсів у поведінці.

Незважаючи на банальність цього вислову, слід визнати, що справді активні люди допускають більше помилок, але вони й частіше досягають успіху, ніж пасивні. Слід усвідомлювати, що помилок і невдач не варто боятися; над ними необхідно працювати, оскільки вони дуже корисні як матеріал для самовдосконалення і стимул до діяльності. Дуже важливо позитивно ставитися до помилок дітей (підлеглих). Це підтримує їхню мотивацію на належному рівні, спонукає їх працювати над своїми недоліками та слабкостями.

Деякі зарубіжні компанії матеріально заохочують своїх працівників за творчі ідеї, які не втілилися. Таке ставлення підтримує в людей високу мотивацію та прагнення експериментувати й нестандартно мислити. Поміркуйте й запишіть свої висловлювання, які виражали б позитивне ставлення до невдач і помилок та висвітлювали перспективу їх подолання. Ці вислови Ви можете застосувати для підтримання як своєї мотивації, так і мотивації інших людей.

Приклад висловлювань майбутнього поліцейського, одного з учасників вправи:

– Ти помилився? Але це не страшно, адже є над чим працювати.

– Ці помилки корисні для твого розвитку, адже ти тепер знаєш, у якому напрямі слід іти, що необхідно вдосконалювати.

– Ця спроба не дуже вдала, але вона багато чому тебе навчить.

– Скористайся в майбутньому набутим досвідом, і я впевнений: ти досягнеш успіху.

– Невдача та помилка – це чудова наука для того, хто хоче розвиватися. Ретельно проаналізуй невдачу, якої ти зазнав нещодавно.

Поміркуйте над кожною помилкою, визначте які Ваші навички та здібності є достатньо розвинутими, а які потребують удосконалення. Поміркуйте над методами, до яких будете вдаватися, працюючи над розвитком певних навичок і здібностей.

Придумайте кілька девізів (для себе та інших), які допомогли б Вам реагувати на власні невдачі й помилки. Наприклад, Максим, один з учасників вправи, написав: «Помилки – це чудово! Я тепер знаю, над чим працювати».

Вправа 2. «Потік вітру»

Мета: розвиток упевненості в собі, загальна гармонізація емоційно-го стану.

Інструкція: повітря наповнене різними запахами, рухами. Відчуйте подих повітря, відчуйте його дух. Передайте своїми руками те, що Ви відчуваєте... Ви – легке повітря. Повітря буває різним. Зараз воно тепле, навіть гаряче. Раптом воно перетворилося на холодний і колючий вітер, і стало холодно. Знову на небі з'явилося сонечко, й Ви – легкий вітерець... Поступово Ви перетворюєтеся на хмарини й плинете на землю... відчуйте легкість, повноту свободи й безмежність простору... Ви розчиняєтеся... перетворюєтеся на потік повітря... сильний вітер... справжній ураган... Раптом ураган стихає, Ви перетворюєтеся на легкий ніжний вітерець... Ласкаве сонце наповнює Вас теплом. Зупиніться, заплющити очі. Відчуйте це в собі. Запам'ятайте цей стан, він буде наповнювати або насичувати Вас енергією та силою. Візьміть із собою цю енергію. Ви завжди зможете наповнюватися нею.

Якщо будете готові, попрощайтеся зі створеним образом або з уявною картинкою, стисніть руки в кулаки, потягніться (вперед і вгору), а потім повільно розплющити очі:

– Які відчуття чи переживання у Вас виникали під час виконання цієї вправи?

– Наскільки вдалося розслабитися, відчутти себе розкуто?

– Якою була взаємодія зі стихією повітря?

– Чи вдалося відчутти різні стани повітря?

– Які емоції, тілесні відчуття викликали такі уявлення?

Вправа 3. «Що таке стрес?»

Мета: усвідомлення негативних факторів стресу.

Стрес (англ. напруження) – реакція організму на зміни внутрішнього або зовнішнього середовища, яка стимулює захисні сили організму. Людина може потрапити в екстремальну ситуацію з багатьох причин: заблукати в лісі, стати жертвою нападу зловмисників, захворіти, а також під час здачі іспитів і т. д. В екстремальних ситуаціях людина відчуває вплив багатьох стресорів: страху, болю, перевтоми, самотності, зневіри.

Страх – перше почуття, що повідомляє про небезпеку, «вмикає» реакцію «боротися чи тікати». Він посилюється, якщо людина на самоті й не знає, як упоратися з небезпекою чи проблемою. Головне завдання у такому випадку: уникнути ефекту самопідтримки стресу, перебороти страх, не дати йому змоги паралізувати волю та перерости в паніку.

Притча про чуму

Зустрівся якось перехожий з Чумою. «Куди йдеш, Чумо?» – спитав він. «Йду в Багдад, – відповіла та йому, – хочу заморити п'ять тисяч душ». За деякий час зустрілися вони знову. «Ти збрехала мені. Казала, що замориш п'ять тисяч душ, а загинуло п'ятдесят тисяч», – дорікнув Чумі чоловік. «Ні, ти помиляєшся. Я згубила лише п'ять тисяч, а інші померли від страху», – відказала спокійно Чума.

Обговорення:

– Чи буває стрес корисним?

– Що таке страх?

– Що спільного між стресом і страхом?

– Які почуття у Вас виникають під час стресу?

Ознаки стресу:

– швидко з'являється втома;

- важко зосередитися, погіршилася швидкість та якість засвоєння навчального матеріалу;
- невдоволення своєю роботою;
- безпідставна дратівливість, агресивність, пригніченість;
- поганий настрій;
- хочеться спати, але важко заснути;
- часто болить голова.

Вправа 4. «Проективний малюнок “Що мене обурює?”»

Мета: стимулювати спонтанний прояв негативних почуттів і станів, усвідомити їхній зміст та причини.

Інструкція: намалювати малюнок, зміст якого відповідає на запитання: «Що мене обурює?», «Чого я боюся?». Потім потрібно буде розказати всім членам групи, що саме й чому *можливо*, Ви намалювали.

Обговорення: кожен учасник презентує свій малюнок (в інструкції мова йшла про один малюнок). Після цього інші члени групи можуть поставити йому питання щодо змісту малюнку та висловити своє бачення його змісту.

Вправа 5. «Вільний»

Мета: через уявлення екстремальної ситуації побачити нові цілі, усупереч умовностям та хибному уявленню про дійсність.

Інструкція: «Зараз Ви будете переживати щось подібне на шок, і це, можливо, допоможе Вам подивитися на своє життя по-новому. У кожного з нас є багато бажань і цілей. Деякі з них ми усвідомлюємо. Про інші ми здогадуємося, але тримаємо їх у таємниці. Є ще частина наших бажань, яка прихована, мабуть, у можливо, найпотраємніших куточках нашого несвідомого. Що станеться, якщо ми більш чітко і ясно розумітимемо чи усвідомлюватимемо наші бажання й цілі? Уявіть собі, що Ви проковтнули чарівну пігулку, яка на деякий час скасовує всі правила й моральні чи застереження, якими ви користуєтеся. Ви звільняєтесь від нерішучості, тривожності, внутрішньої цензури й будь-якого зовнішнього тиску. Дія чарівної пігулки триватиме протягом тижня. Що Ви будете робити весь цей час? Що будете говорити? Який матимете вигляд? Як зміниться Ваше життя? Як Ви будете себе почувати?»

Напишіть, як би Ви прожили цей тиждень. Подумайте, що Ви зробили б із того, що записали, без чарівної пігулки? До якої мети Ви йдете без неї? Запишіть свої думки.

3.3. ЕМОЦІЙНЕ, ПРОФЕСІЙНЕ «ВИГОРАННЯ» ТА ПРОФЕСІЙНА «ДЕФОРМАЦІЯ»

Поняття «емоційне вигорання» ввів американський психіатр Х. Фрейденбергер у 1974 році для характеристики психічного стану здорових людей, які, інтенсивно спілкуючись з іншими людьми, постійно перебувають в емоційно перевантаженій атмосфері під час надання професійної допомоги.

Розвиток синдрому носить поетапний характер. Спочатку спостерігаються значні енергетичні витрати як наслідок високої установки на виконання професійної діяльності. У міру розвитку синдрому з'являється відчуття втоми, яке поступово змінюється розчаруванням, зниженням інтересу до своєї роботи.

На думку В. В. Бойко, емоційне вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи.

Фази та симптоми «емоційного вигорання»:

I. Фаза напруги є передвісником у формуванні емоційного вигорання. *Характеризується такими симптомами:*

1. Симптом «переживання психотравмуючих обставин».

Проявляється як усвідомлення психотравмуючих чинників діяльності, які важко усунути. Накопичується розпач й обурення. Нерозв'язність ситуації призводить до розвитку інших явищ «вигорання».

2. Симптом незадоволеності собою.

У результаті невдач чи нездатності вплинути на психотравмуючі обставини, людина зазвичай відчуває невдоволення собою, професією, конкретними обов'язками. Діє механізм «емоційного перенесення»: енергія емоцій спрямовується не стільки зовні, скільки на себе.

3. Симптоми «загнаності в клітку».

Виникають не у всіх випадках, хоча є логічним продовженням розвитку стресу. Коли психотравмуючі обставини тиснуть і ми нічого не можемо змінити, до нас приходить відчуття безпорадності. Ми намагаємося щось зробити, зосереджуємо всі свої можливості, психічні ресурси: мислення, установки, сенси, плани, цілі. І якщо не знаходимо виходу, настає стан інтелектуально-емоційного ступору.

4. Симптом «тривоги і депресії».

Симптом «загнаності в клітку» може перейти в тривожно-депресивну симптоматику. Професіонал відчуває особистісну тривогу, розчарування в собі, професії або через місце роботи. Цей симптом є крайньою точкою у формуванні фази напруги.

II. Фаза «резистенції» – вичленення цієї фази в самостійну вельми умовне. Фактично опір наростаючому стресу починається з моменту появи напруги. Людина прагне до психологічного комфорту і тому намагається знизити тиск зовнішніх обставин. Формування захисту на етапі опору відбувається на тлі наступних явищ:

1. Симптом «неадекватного виборчого емоційного реагування». Безсумнівна ознака «вигорання», коли професіонал перестає відчувати різницю між двома принципово відмінними явищами: економічний прояв емоцій; неадекватне виборче емоційне реагування.

2. Симптом «емоційно-моральної дезорієнтації».

Він є логічним продовженням неадекватного реагування у стосунках з діловим партнером. Професіонал не тільки не усвідомлює, що не проявляє належного емоційного ставлення до свого підлеглого, він ще й знаходить собі виправдання у фразах: «Таким людям не можна співчувати», «Чому я маю за всіх хвилюватися», «Вона ще й на шию сяде» тощо.

1. Симптом «розширення сфери економії емоцій».

Симптоми емоційного вигорання виявляються поза професійною діяльністю – вдома, у спілкуванні з приятелями, знайомими. Ситуація знайома: на роботі Ви до того втомлюєтеся від контактів, розмов, що Вам не хочеться спілкуватися навіть із близькими. На роботі Ви ще стримуєтеся, а вдома замикаєтеся в собі або взагалі «ричите» на чоловіка і дітей. До речі, саме домашні часто стають «жертвою» емоційного вигорання.

2. Симптом «редукції професійних обов'язків».

Проявляється в спробі полегшити або скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат. Підопічних обділяють елементарною увагою.

III. Фаза виснаження, яка характеризується падінням загального енергетичного тону й ослабленням нервової системи. «Вигорання» стає невід'ємним атрибутом особистості.

1. Симптом «емоційного дефіциту».

Професіонал відчуває, що емоційно він уже не може допомагати своїм клієнтам, підопічним. Не в змозі увійти в їхнє становище, співпереживати. Про те, що це ніщо інше як емоційне вигорання, свідчить попередній досвід: раніше таких відчуттів не було, особистість хвилюється через їхню появу. З'являється дратівливість, образи, різкість, грубість.

2. Симптом «емоційної відстороненості».

Людина поступово навчається працювати як бездушний автомат. Він майже повністю виключає емоції зі сфери професійної діяльності. В інших сферах він живе насиченими емоціями.

3. Реагування без почуттів та емоцій – найбільш яскравий симптом «вигорання». Він свідчить про професійну деформацію особистості і завдає шкоди суб'єкту спілкування. Підопічний може бути глибоко травмованим через виявлену до нього байдужість. Особливо небезпечна демонстративна форма емоційної відстороненості, коли професіонал усім своїм виглядом показує, що йому байдуже на Вас, Ваші думки, почуття, переживання.

4. Симптом особистісної відстороненості, або деперсоналізації.

Проявляється не тільки на роботі, але й поза сферою професійної діяльності. Метастази «вигорання» проникають у систему цінностей особистості. Виникає антигуманістичний настрій. Особистість стверджує, що робота з людьми не цікава, не приносить задоволення, не представляє соціальної цінності.

Професійне «вигорання» – це емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, який викликаний міжособистісним спілкуванням.

Професійне «вигорання» має такі рівні:

– *перший рівень* – в індивідуума виявляються помірні, недовгі й випадкові ознаки процесу професійного «вигорання»;

- *другий рівень* – в індивідуума симптоми виявляються більш регулярно, носять більш затяжний характер і ледве піддаються корекції;
- *третій рівень* – в індивідуума ознаки і симптоми професійного «вигорання» є хронічними, можуть розвиватися фізичні та психологічні проблеми на зразок виразок і депресії.

Професійне «вигорання» може виявлятися в таких стадіях:

- *на першій стадії* «вигорання» індивідуум, виснажений емоційно й фізично, може скаржитися на головний біль, застуду й різноманітні болі;
- *на другій стадії* «вигорання» в людини може розвиватися негативне, цинічне і знеособлене ставлення як до навколишніх, з якими вона працює, так і до себе;
- *на третій стадії* «вигорання» індивідуум демонструє образи на увесь світ, він перестає виражати свої емоції і не може зосередитися.

Ознаки професійного вигорання:

1. *Виснаження* (яскравою ознакою вигорання є почуття постійної втоми; виснаження може бути емоційним, психічним або фізичним; це відчуття відсутності енергії або повного виснаження).

2. *Відсутність мотивації* (фахівець більше не відчуває ентузіазму чи внутрішньої мотивації в роботі, також йому важко прокидатися вранці від думки про необхідність йти на роботу, він, щоразу докладаючи зусиль, змушує себе виконувати роботу).

3. *Фрустрація, цинізм та інші негативні емоції* (людина може відчувати, що все, що вона робить, немає жодного сенсу; усі час від часу мають негативні емоції, проте в стані професійного вигорання негативні емоційні переживання стають постійними під час роботи).

4. *Когнітивні проблеми* (вигорання та хронічний стрес впливають на здатність концентрувати увагу та зосереджуватися. Коли людина перебуває в стані стресу, її увага звужується та фокусується на негативних елементах, які вона сприймає як загрозу. У короткочасних стресових ситуаціях ця властивість допомагає виділити загрозу та подолати її. Проте в умовах хронічного стресу увага постійно зосереджена на небезпеці, і людині важко займатися іншими справами. Це так зване тунельне

бачення в ситуації «Борись або втікай», яке негативно впливає на нашу здатність вирішувати проблеми та приймати рішення. Ви можете помітити, що частіше стали забувати та Вам важче відтворювати в пам'яті інформацію).

5. *«Уникнення роботи на роботі»* (порівняйте, якою була Ваша робоча активність у попередні роки та якою стала тепер. Оскільки вигорання, як правило, відбувається протягом тривалого проміжку часу, порівняння з минулими періодами зможе показати чи це тимчасовий спад активності в роботі, чи дійсно тривале хронічне вигорання).

6. *Порушення стосунків вдома та на роботі* (це може відображатися двома способами. Перший: у Вас частіше виникають конфлікти, які пов'язані з об'єктивними ситуаціями. Проте, за інших умов, їх можна вирішити у звичайному режимі, не вдаючися до конфлікту. Другий: Ви уникаєте, менше спілкуєтеся як зі співробітниками, так і з рідними. Можна помітити, що навіть якщо фізично Ви є серед людей, то думками десь далеко і зовсім не берете участі в обговоренні).

7. *Байдужість до себе* (люди в стані професійного вигорання вдаються до нездорових копінг-стратегій (способів подолання труднощів), таких як уживання алкоголю, паління, уживання снодійних засобів, уживання нездорової їжі, відмова від їжі чи обмеження сну. «Самолікування» може проявлятися у вживанні снодійних засобів або снодійного, алкоголю в кінці дня задля «зняття стресу» або вживання великої кількості кави вранці, щоб «прокинутися та затягнути себе на роботу»).

8. *«Бути зайнятим роботою, коли вже не на роботі»* (навіть якщо Ви вже не на роботі, але надалі думаєте про неї, це однозначно заважає Вам відновитися від стресів робочого дня; для власного відновлення Вам потрібен час; Ваш робочий час закінчився, тепер Ви маєте зайнятися собою).

9. *Повністю відсутнє відчуття задоволення* (це пряма дорога до зниженого відчуття щастя та задоволення собою, своєю кар'єрою та перспективами; це може впливати й на ваше сімейне та громадське життя. Ви можете відчувати, ніби застрягли й не відчуваєте позитивних емоцій ні вдома, ні в стосунках, ні від соціальної активності).

10. *Проблеми зі здоров'ям* (за певний період часу хронічний стрес може призвести до справжніх проблем зі здоров'ям: порушення травлення, серцево-судинних захворювань, депресії чи надмірної ваги).

Причини «синдрому вигорання»:

- напруженість і конфлікти в професійному оточенні, недостатня підтримка колег;
- погані умови для самовираження, експериментування та інновацій;
- одноманітність діяльності та невміння творчо підійти до виконуваної роботи;
- вкладання в роботу значних ресурсів за недостатнього визнання та відсутності позитивного оцінювання керівництва;
- зверхність у ставленні;
- робота без перспективи, неможливість побудувати професійну кар'єру;
- невирішені особистісні конфлікти.

До виникнення синдрому «професійного вигорання» схильні особи, які висувають непомірно високі вимоги до себе. У їхньому уявленні справжній фахівець – це зразок професійної невразливості й досконалості. Такі люди асоціюють свою працю з призначенням, місією, тому в них відсутня межа між роботою та особистим життям. Згодом було виділено ще три типи людей, які знаходяться в «зоні ризику».

Перший тип – так званий «педантичний». Основні характеристики цього типу: сумлінність, зведена до абсолюту; надмірна, хвороблива акуратність, прагнення в будь-якій справі домогтися зразкового порядку (нехай навіть на шкоду собі). Люди цього типу часто бувають надмірно залежні від минулого; у них основні симптоми перевтоми – апатія, сонливість.

Другий тип – «демонстративний». Люди цього типу прагнуть бути першими у всьому, завжди бути на виду. Разом з тим їм властивий високий ступінь виснаження під час виконання непомітної, буденної роботи. У людей другого типу перевтома виражається в надмірній дратівливості, розгніваності чи агресивності. На цьому фоні підвищується тиск, виникають проблеми із засипанням.

Третій тип – «емотивний». Представники цього типу надмірно протиприродно чутливі та вразливі. Їхня чуйність, схильність сприймати чужий біль як власний межує з патологією, із саморуйнуванням. У них бракує сил чинити опір будь-яким несприятливим обставинами. Люди

третього типу під час стресу страждають безсонням, іноді в них зростає рівень тривожність.

Психологічний супровід учасників АТО (ООС) фахівцями психологічної служби – це діяльність, яка належить до професій, що покликані створювати необхідні умови не лише для психологічного забезпечення окремих індивідів чи груп, але й для розвитку їхньої спроможності вибудовувати своє подальше життя після перебування в зоні війни, мобілізувати внутрішні ресурси для подолання життєвих криз. Таку роботу супроводжує надмірна втрата психічної енергії, що спричиняє втому, психологічне та емоційне виснаження фахівців психологічної служби – вигорання.

Сфери особистості, які страждають через професійне вигорання

Зазвичай у деформованого професіонала виникають проблеми відразу в декількох сферах, хоча, як правило, одна з них є провідною і запускає ланцюгову реакцію.

1. *Сфера самооцінки* (людині здається, що вона не справляється зі своїми обов'язками).

2. *Сфера емоцій* (людина починає відчувати роздратування через людей та їхні проблеми, які вона повинна вирішувати в силу своїх професійних обов'язків. Тобто її стан можна описати як внутрішню істеріку: «Та що Ви всі від мене хочете? Я не можу Вам нічим допомогти! Дайте мені спокій!»).

3. *Сфера психіки* (навіть якщо людині не доводиться постійно «працювати емоціями», її психіка може втратити рівновагу просто через те, що вона перевантажена і працює в режимі, який їй не властивий).

4. *Сфера інтелекту* (це справжня пастка для тих, хто з матеріальних переконань займає посаду, яка не дозволяє реалізувати в повній мірі свої інтелектуальні здібності).

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «Самодіагностика ознак вигорання»

Мета: навчити визначати рівень професійного виснаження.

Кожен учасник отримує заздалегідь підготовлені тренером бланки нижче перерахованих діагностичних методик та по чергово заповнює їх:

- діагностика рівня емоційного вигорання В. В. Бойка;
- тест «Стан Вашої нервової системи»;
- опитувальник оцінки рівня психологічної, фізіологічної і професійної дезадаптації О. Н. Родіної;
- методика «12 тварин» Б. К. Пашнева.

Обговорення за питаннями: «Що нового Ви для себе дізналися?», «Що Ви усвідомили?».

Вправа 2. «Колесо життя»

Мета: визначити фактори, що впливають на здоров'я та життя людини.

Життя будь-якої людини складається з різних аспектів: фінанси, здоров'я, любов, відпочинок і т. д. Дуже важливо врівноважити всі складові, знайти баланс.

I етап: візьміть аркуш паперу із зображенням колеса (дидактична заготовка). Тепер оцініть свої успіхи в кожній сфері за шкалою від 1 до 10. А потім з'єднайте позначки Ваших успіхів лінією по колу.

У результаті отримаєте своє персональне «Колесо життя», а разом з ним і розуміння, чому особисто Вам потрібно приділити більше уваги, а яким сферам – менше. У яких областях у Вас дисбаланс.

Обговорення: «Що нового Ви про себе дізналися?», «Що усвідомили?»

II етап: закінчіть речення можна й думку:

- дивлячись на «Колесо мого життя», я думаю, що мені варто...;
- насамперед я зверну увагу на таку сферу свого життя, як...;
- аби продовжити процес змін, я сконцентрую свою увагу на...

III етап: запишіть три свої рішення щодо змін найближчим часом у своєму житті; напишіть шляхи гармонізації свого «Колеса життя»; зазначте, яким чином Ви збираєтеся ці рішення реалізовувати та над реалізацією (або утіленням) яких уже почнете працювати сьогодні.

Кожна зі спиць утримує наше колесо в рівновазі. Кожна вимагає нашої уваги. Нам необхідно розвивати всі сфери свого життя рівномірно, щоб воно було гармонійним.

Вправа 3. «Як Ви можете самі собі допомогти»

Мета: опанування навичками успішного подолання стресового стану.

1. *Проаналізуйте, що для Вас особисто може стати причиною стресу.*

Пригадайте 3–5 стресових ситуацій зі свого життя. Після складання списку відзначте ті пускові стресові чинники, які Ви могли б контролювати, і ті, управляти якими Ви не в змозі.

2. *Опишіть, що Ви відчували під час кожної з перерахованих ситуацій (наприклад: гнів, злість, страх, роздратування, головний біль тощо).*

Подумайте, що допомагає Вам почувати себе краще або що допомагає Вам покращити своє самопочуття? Наприклад, фізичні вправи, розмова з другом, перегляд телепередач тощо. Якщо на даний момент у Вас немає можливості звернутися до психолога, або тема розмови настільки інтимна для Вас, що її взагалі не хочеться ні з ким обговорювати, Ви можете до певної міри поліпшити свій стан самотужки.

3. *Вправа з дзеркалом.*

Розкажіть про те, що Вас хвилює, самі собі. Сядьте зручніше перед дзеркалом і поговоріть з собою. Розкажіть про все, що з Вами сталося, і спробуйте проаналізувати те, що трапилося. Говоріть до того часу, поки все, що Вас хвилює, не буде промовлено вголос і Ви не відчуєте полегшення. Можливо, коли Ви зрозумієте причини свого стресового стану, Вам стане легше і Ви приймете рішення щодо подальших кроків.

4. *Лист до себе.*

Деяким краще допоможе інший метод – перенести всі свої хвилювання на папір. Напишіть собі листа. Довірте паперу все, що відчуваєте і про що думаєте. Цей спосіб має ту перевагу, що письмова мова більш коротка та логічна. У процесі змалювання ситуації в письмовому вигляді розуміння проблеми настає швидше, ніж під час розмови. Лист можна одразу знищити або сховати і перечитати тоді, коли Вас знову турбуватимуть травматичні події. Ви згадаєте свій стан і зрозумієте, що зможете з ним впоратися, як Ви це змогли зробити попереднього разу.

ДОДАТКОВІ МАТЕРІАЛИ

ЛЕННАРТ ЛЕВИ ПСИХОСАМАТИЧНІ ЗАХВОРЮВАННЯ ЯК СЛІДСТВО ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ

(Друкується за виданням: ЛЕННАРТ ЛЕВИ Психосоматические заболевания как следствие профессионального стресса Психосоциальные факторы на работе и охрана здоровья, под. Ред. Р. Калимо и др., ВОЗ, Женева, 1989, с. 78 – 86.)

Причинні зв'язки між дією професійних стресорів і психосоматичною або психіатричною захворюваністю мають безліч елементів, які є складними, взаємоповннюваними, нелінійними і схильними до безлічі впливів на роботі і поза нею часто протягом тривалого періоду. Існує приказка, що лише через три покоління людина стає джентльменом; події, що ведуть до виникнення артеріальної гіпертензії, інфаркту міокарда або самогубства, також можуть охоплювати тривалий період.

У цьому розділі будуть розглянуті проблеми, що стосуються здоров'я і благополуччя робітників у різних країнах, а також можливий зв'язок цих проблем із психосоціальними факторами в житті робітників.

У Швеції, згідно з інформацією, опублікованою Національною радою охорони здоров'я та соціального забезпечення:

- кожний третій дорослий страждає на нездужання, порушення сну, втому, пригнічений настрій або тривогу;
- кожний сьомий працівник є психічно виснаженим до кінця робочого дня;
- кожний другий чоловік і три жінки з чотирьох страждають від вираженої психічної декомпенсації (нервових зривів) один раз або більше протягом періоду, що починається від народження і триває до 60 років;
- кожна десята людина має проблеми, пов'язані з алкоголем;
- із 8,3 млн. населення щорічно 2000 осіб кінчають життя самогубством, 20000 осіб здійснюють спроби самогубства.

Узагальнивши ці дані, можна зробити висновок, що складовою частиною життя кожного третього або четвертого шведа є нездужання, тривога, втома або пригнічений настрій.

У доповіді Комісії з охорони психічного здоров'я Президенту США проблеми охорони психічного здоров'я в країні тісно пов'язуються із психосоціальними факторами, такими, як безперервна бідність, безробіття, дискримінація за расовими, статевими та віковими ознаками. Наприклад, на стійкі порушення психічного здоров'я страждають 5–15 % дітей. Зловживання алкоголем є проблемою соціального, фізичного і психічного здоров'я, яка, за деякими оцінками, щорічно обходиться нації у понад 40000 млн. доларів. Майже 15% населення одночасно потребують на ту чи іншу допомогу з охорони психічного здоров'я; підраховано, що до 25% страждають від слабковираженої й помірної депресії, від тривожного стану та інших симптомів емоційних розладів.

Дані з ряду країн Європи дають подібну картину. Розглядаючи масу даних, всі сходяться в тому, що:

- загальний рівень фізичної та психологічної напруги у трудового населення є високим;
- протягом 1970-х років відчуття напруги в кількісному відношенні збільшилося;
- спостерігаються виражені відмінності в типах напружень, що випробовуються індивідуумами, які займають різне соціально-економічне становище;
- збільшується кількість скарг у молодих людей на психічні порушення.

Повідомлялося, що приблизно половина всього трудового населення не задоволена своєю роботою і до 90% витрачають більшу частину свого часу й енергії на роботу, яка не робить ближчими життєві цілі. Понад 75 % тих, хто консультується у психіатрів, зазнають труднощів, які можуть бути виведені або з незадоволеності роботою, або з нездатності розслабитися.

Механізми, що зв'язують стрес на роботі із захворюваннями

Можливі механізми, що зв'язують зі стресом і хворобами безрадісну прихильність до важкої роботи, мають відношення до когнітивних, емоційних, поведінкових і фізіологічних реакцій.

Когнітивні реакції на вплив психосоціальних стресорів включають обмеження можливостей сприйняття і здатності концентруватися, що необхідно для творчих процесів або для прийняття адекватних рішень.

Хоча й важко оцінити, наскільки великою є частка цих реакцій у погіршенні здоров'я, цілком імовірно, що вони дійсно не тільки сприяють виникненню фрустрації і зниження задоволеності роботою, але і призводять до нещасних випадків на роботі.

Емоційні реакції, такі, як тривожний стан або депресія у відповідь на дію найрізноманітніших стресорів навколишніх умов, спостерігаються повсякденно, вони проявляються, наприклад, в іпохондричній реакції, тобто коли людина починає негативним чином сприймати нормальні нервові сигнали зворотного зв'язку, що надходять у мозок з різних частин тіла. При цьому в організмі робітника не порушуються ні функції, ні структури органів. Оскільки такий стан залежить від інтерпретації нормальних сигналів, людина, що переживає його, звертається від одного лікаря до іншого, проходить безліч діагностичних досліджень і часто не отримує задовільного пояснення істинної причини своїх скарг і не відчуває полегшення.

Із щоденного досвіду добре відомо, що психосоціальні стимули впливають на поведінку людини й мають потенційну здатність викликати захворювання. Вживання і зловживання алкоголем, психоактивними засобами й нікотином кваліфікують як результат впливу соціальних і культурних факторів; до них вдаються, наприклад, для того, щоб отримати схвалення з боку інших, як до реакції на зростання відповідальності або як до засобу самолікування психічного або фізичного дистресу. Високий рівень самогубств відзначався в районах, що відрізняються перенаселеністю або високою рухливістю населення, й у значної частини самотніх людей.

Тут неможливо перерахувати всі або більшість фізіологічних реакцій, які, як припускають, складають можливі патогенні механізми розвитку станів, зазначених вище. Хоча цих механізмів, ймовірно, досить багато, вважають, що найбільше значення мають і є найкраще дослідженими дві основні категорії: нейроендокринні реакції, що залучають дві осі: гіпоталамус – мозкову речовину надниркових залоз і гіпофіз – кіркову речовину надниркових залоз, і вдруге впливають на ліпідний, вуглеводний, білковий і мінеральний обмін, а також реакції імунної системи.

ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПЕРШОЇ ДОПОМОГИ У РАЗІ ВИНИКНЕННЯ СТРЕСОВИХ СТАНІВ

(Узято з рекомендацій: Допомога людині, яка перебуває в стані шоку, стресу чи травми. Практичні поради соціальним працівникам, психологам та волонтерам, Київ. 2016. 23 с.).

Головне, що повинен знати спеціаліст, який у своїй роботі може зіткнутися з людиною, яка пережила стресову ситуацію.

Якщо перед Вами людина, яка відчуває страх, необхідно:

- 1) перебувати з нею на одному рівні (сидіти, якщо вона сидить, або встати, якщо вона стоїть), дитину можна трохи обійняти;
- 2) дати зрозуміти, що вона не одна;
- 3) вислухати людину, якщо вона говорить, демонструючи зацікавленість, розуміння та співчуття;
- 4) зробити все можливе, щоб вона розслабилася та відчула себе в безпеці.

Слід пам'ятати, що в ситуації, коли особа перестає бачити сенс свого життя або їй не вдалося когось врятувати, може виникнути апатія. Такій людині необхідно поставити декілька простих питань, які стосуються її особисто, а також спробувати залучити її до планування подальших дій щодо вирішення проблеми, яка обумовила її життєві негаразди.

Під час спілкування з людиною, яка проявляє агресію, необхідно:

- 1) звести до мінімуму кількість людей довкола;
- 2) дати можливість «випустити пару»;
- 3) демонструвати доброзичливість, навіть якщо Ви не згодні;
- 4) не звинувачувати людину в неналежній поведінці, не висловлюватися щодо її дій (у цьому разі агресивна поведінка буде спрямована на Вас);
- 5) запропонувати спільно знайти вихід із проблемної ситуації;
- 6) спробувати послабити напружену атмосферу жартівливими коментарями або діями, адже агресивна поведінка – це один із способів, яким організм намагається знизити високу внутрішню напругу.

Іноді пережиті потрясіння настільки сильні, що людина перестає розуміти, що відбувається довкола неї. Вона не в змозі відрізнити «своїх» від ворогів, небезпеки від порятунку. Така людина втрачає здатність

логічно мислити й приймати адекватні (додала слово, то на Ваш розсуд) рішення. Якщо їй не надати необхідної допомоги, це може призвести до небезпечних наслідків, адже через поганий контроль за своїми діями людина може заподіяти шкоду собі та іншим.

Отже, якщо перед Вами людина, яка перебуває в руховому збудженні, потрібно:

- ізолювати її від людей;
- намагатися говорити спокійним тоном про те, що вона відчуває;
- під час розмови уникати фраз із часткою «не»;
- пам'ятайте, що рухові збудження тривають не довго, але можуть змінитися нервовим тремтінням, плачем або агресивною поведінкою.

Нервові тремтіння може стати наслідком надзвичайної події, свідком або учасником якої стала людина. Тремтіння може виникнути як відразу після події, що спричинила травму, так і через деякий час. Таким чином організм «скидає напругу».

На відміну від стану рухового збудження, нервові тремтіння бажано не зупиняти, оскільки це може призвести до розвитку серйозних захворювань. Також не можна обіймати людину або притискати її до себе, заспокоювати або говорити, щоб вона опанувала себе.

Навпаки, необхідно підсилити тремтіння (протягом 10–15 секунд різко та сильно потрясти за плечі), продовжуючи розмовляти з людиною, щоб вона не сприйняла Ваші дії за агресію чи напад. Після завершення нервового тремтіння людині необхідно дати можливість відпочити в спокійних умовах.

Якщо в процесі спілкування з Вами людина плаче, не слід залишати її наодинці, щоб дати їй можливість заспокоїтися. Навпаки:

- дайте їй час, нехай плаче та говорить стільки, скільки буде потрібно;
- покажіть, що Ви її слухаєте та співчуваєте їй (але не давайте порад);
- постарайтеся встановити з нею фізичний контакт (можна взяти за руку, погладити по голові тощо).

Паніка може виникнути, якщо людина опиняється в незвичайній та несподіваній ситуації, коли вона не в змозі її змінити для подолання

небезпеки. Під час нападів паніки надзвичайно важливо вести себе впевнено, аби людина певною мірою відчула захищеність.

Основними методами боротьби з панікою є:

- переконання (якщо маєте час);
- категоричний наказ;
- пояснення безпідставності думки щодо наявності небезпеки;
- застосувати силу;
- усунення (ізоляція) найнебезпечніших панікерів.

Людині, яка може або вже опинилася в надзвичайній ситуації, слід рекомендувати:

- ухвалювати швидкі рішення;
- бути впевненим (-ою) і рішучим (-ою), коли це необхідно, але і вміти підкорятися коритися (як на мене, краще), якщо це бути потрібно;
- бути незалежним (-ою) і самостійним (-ою);
- постійно й безперервно контролювати самого / саму себе;
- учитися розпізнавати людей;
- визначати й знати свої можливості та не впадати у відчай;
- у будь-якій ситуації намагатися знайти вихід.

Тримайте завжди біля себе питну воду. Вода – один з елементів нормалізації організму. Лікарі радять у стресових ситуаціях багато пити та вмиватися.

Особливості роботи з особою, яка втратила близьку людину

У людини, яка втратила рідних чи близьких, виникає реакція горя, яка ділиться на три фази:

1. Шок і зціплення (триває від декількох секунд до декількох тижнів).
2. Страждання (триває 6–7 тижнів, можливо, й довше).
3. Прийняття своєї втрати (зазвичай завершується через рік після втрати).

Для того, щоб надати ефективну допомогу такій людині, слід вирізнити, на якій фазі горя вона знаходиться. Відразу після звістки про смерть близької людини в неї виникає гострий душевний біль та спроба відкинути реальність ситуації (це буває навіть тоді, коли смерть близької людини не була раптовою, а очікувалася тривалий час). Людина може довгий час перебувати

у стані ступору, який може змінюватися моментами метушливої активності. Вона може відсторонюватися від оточення, бажати бути наодинці та подалі від всіх своїх звичних справ, відчувати оніміння, втрату апетиту та сну.

Варто пам'ятати, що людину, яка знаходиться в I фазі переживання горя:	Коли проходить I фаза горя, поведінка людини змінюється. Основними ознаками II фази переживання горя може бути:
– не можна залишати на самоті;	– дратівливість, злість, ослаблення уваги, втрата концентрації, порушення пам'яті на поточні події, тривога, бажання усамітнитися, підвищена чутливість до всього, що відбувається навколо, почуття провини перед померлим (загиблим), відчуття присутності померлого (загиблого), ідеалізування померлого (загиблого);
– необхідно проявити до неї щонайбільше уваги;	– на цій фазі людині необхідно дати можливість побути наодинці, відпочити;
– частіше торкайтеся до неї (обіймайте, кладіть руку на плече, беріть її руку у свою);	– потрібна підтримка рідних, легка доступність до них упродовж кількох тижнів трагічної події;
– допомагайте їй ухвалювати необхідні рішення, залучайте до організації похорону;	– аби допомогти, достатньо вислухати людину;
– дайте їй відпочити;	– не слід <i>можливо</i> , заспокоювати людину, якщо вона плаче, адже після того, як вона дасть волю сльозам, на душі в неї стає легше;
– дайте їй можливість плакати;	– не заважайте також проявляти злість, оскільки агресивна поведінка – це один із способів зниження високої внутрішньої напруги для організму;
– простежте за тим, щоб вона приймала їжу;	– необхідно ставитися до людини з увагою, намагатися пояснити, що страждання будуть не завжди і втрата – це не покарання, а частина нашого життя;
– говоріть про померлу людину в минулому часі;	– намагайтеся сприяти людині отримати фізичні навантаження та пити більше води;
– згадуйте тільки гарне та приємне, що пов'язано з померлою людиною.	– зміна помешкання, переїзд на нетривалий час, перепланування чи перестановка меблів – все це теж допомагає впоратися з кризою.

Після переживання настає фаза прийняття, коли в людини відновлюються сон та апетит. Утрата перестає бути головною подією, з'являється бажання йти далі та планувати своє життя.

МЕТОДИКИ ВИВЧЕННЯ ОСОБИСТОСТІ

Методика «Діагностика копінг-поведінки в стресових ситуаціях» (С. Норман, Д. Ендлер, Д. Джеймс, М. Паркер в адаптації Т. Крюкової)

Опис методики. Опитувальник «Копінг-поведінка у стресових ситуаціях» (Coping Inventory for Stressful Situations, CISS), розроблений канадськими вченими С. Норманом, Д. Ендлер, Д. Джеймсом, М. Паркером у 1990 р. та адаптований Т. Крюковою у 2001 р. Методика дозволяє визначити такі копінг-стратегії особистості: проблемно-орієнтована стратегія; емоційно-орієнтована стратегія; стратегії уникнення; відволікання; соціальне відволікання (пошук соціальної підтримки).

У 2014 р. вченими Оксфордського університету доведено можливість використання даної методики в контексті визначення напрямків психокорекції пацієнтів із черепно-мозковими травмами (I. M. H. Brands, S. Köhler, S. Z. Stapert, D. T. Wade, C. M. Van Heugten).

Інструкція. Нижче наведено можливі реакції людини на різні важкі стресові ситуації. Укажіть, як часто Ви поведетеся подібним чином у важкій стресовій ситуації та поставте відповідну цифру у бланку відповідей.

Ніколи	1
Рідко	2
Іноді	3
Часто	4
Дуже часто	5

Текст методики.

1. Намагаюся ретельно розподілити свій час.
2. Зосереджуюся на проблемі й думаю, як її можна вирішити.
3. Думаю про щось хороше, що було в моєму житті.

4. Намагаюся бути серед людей.
5. Звинувачую себе за нерішучість.
6. Роблю те, що вважаю найкращим у даній ситуації.
7. Занурююся у свій біль і страждання.
8. Звинувачую себе за те, що опинився у даній ситуації.
9. Ходжу по магазинах, але не з метою щось купити.
10. Думаю про те, що для мене найголовніше.
11. Намагаюся більше спати.
12. Балую себе улюбленою їжею.
13. Переживаю, що не можу впоратися із ситуацією.
14. Відчуваю нервову напругу.
15. Згадую, як я вирішував аналогічні проблеми раніше.
16. Кажу собі, що це відбувається не зі мною.
17. Звинувачую себе за надто емоційне ставлення до ситуації.
18. Іду кудись перекусити або пообідати.
19. Відчуваю емоційний шок.
20. Купую собі якусь річ.
21. Визначаю напрямок дій і дотримуюся його.
22. Звинувачую себе за те, що не знаю, як вчинити.
23. Іду на вечірку.
24. Намагаюся вникнути в ситуацію.
25. Застигаю (наче заморожений) і не знаю, що робити.
26. Негайно вживаю заходів, щоб виправити ситуацію.
27. Обмірковую подію, яка сталася, або своє ставлення до неї.
28. Шкодную, що не можу змінити того, що сталося, або своє ставлення до ситуації.
29. Іду в гості до друга.
30. Турбуюся про те, що я буду робити
31. Проводжу час із близькою людиною.
32. Іду на прогулянку.
33. Кажу собі, що це ніколи не трапиться знову.
34. Зосереджується на своїх загальних недоліках.
35. Розмовляю з тим, кого я особливо ціную.
36. Аналізую проблему, перш ніж реагувати на неї.
37. Телефоную другу.

38. Відчуваю роздратування.
39. Вирішую, що тепер варто зробити насамперед.
40. Дивлюся фільм.
41. Контролюю ситуацію.
42. Докладаю додаткових зусиль, щоб вирішити всі питання.
43. Продумую декілька різних способів вирішення проблеми.
44. Беру відпустку або вільний день, намагаюся не думати про ситуацію (і фізично, і думками віддалитися від проблеми).
45. Зриваюся на інших.
46. Використовую ситуацію, щоб довести собі, що я впораюся.
47. Намагаюся зібратися аби здолати всі випробування та отримати перемогу над ситуацією.
48. Дивлюся телевізор.

Обробка результатів. Під час опрацювання результатів підсумовуються бали з за запропонованим ключем.

Копінг	Номери тверджень
Орієнтований на вирішення завдань (проблемно-орієнтована стратегія)	1, 2, 6, 10, 15, 21, 24, 26, 27, 36, 39, 41, 42, 43, 46, 47
Орієнтований на емоції (емоційно-орієнтована стратегія)	5, 7, 8, 13, 14, 16, 17, 19, 22, 25, 28, 30, 33, 34, 38, 45
Стратегія уникнення	3, 4, 9, 11, 12, 18, 20, 23, 29, 31, 32, 35, 37, 40, 44, 48
Субшкала відволікання	9, 11, 12, 18, 20, 40, 44, 48
Субшкала соціального відволікання	4, 29, 31, 35, 37

Інтерпретація результатів.

Копінг, орієнтований на вирішення завдань – описує цілеспрямовані зусилля для вирішення проблеми, когнітивну реструктуризацію проблеми, спроби змінити ситуацію. Акцентується на поставленому завданні, плануванні та зусиллях, спрямованих на вирішення проблеми.

Копінг, орієнтований на емоції – описує емоційні реакції людини, спрямовані на зниження сили стресу (проте далеко не завжди вдалі). До таких реакцій відносяться: самозвинувачення, надмірна емоційність,

агресивність, роздратованість, зацикленість на собі й заглиблення у світ фантазій. Нерідко ця копінг-стратегія призводить до ще більшого зростання рівня стресу.

Стратегія уникнення – описує поведінку або когнітивні зміни, спрямовані на уникнення стресової ситуації. Це відбувається шляхом відволікання на інші ситуації (найчастіше орієнтовані на вирішення конкретних завдань) або шляхом уникнення соціальних контактів, що призводить до тимчасового зменшення сили стресу.

Джерело методики: Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях / В. Л. Зливков, С. О. Лукомська, О. В. Федан. К.: Педагогічна думка, 2016. 219 с.

ОПИТУВАЛЬНИК КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ: СКОРОЧЕНА ФОРМА

(Coping Strategies Inventory Short-Form (CSI-SF), Addison, C., CampbellJenkns, B., Sarpong, D., Kibler, J., Singh, M., Dubbert, P., 2007)

Інструкція. Усі люди реагують на стресові ситуації по-різному. Згадайте найбільш стресову ситуацію, що трапилася з Вами протягом останнього місяця. Уважно прочитайте кожне твердження та подумайте, як саме Ви опанували згаданою Вами стресовою ситуацією.

Оцініть кожне твердження за шкалою: а) ніколи (0 балів); б) іноді (1 бал); с) нерідко (2 бали); d) часто (3 бали); е) дуже часто (4 бали).

Текст методики.

1. Я вирішував проблеми відповідно до ситуації.
2. Я намагався побачити позитивні сторони проблеми.
3. Я розповідав про свої почуття задля того, щоб зменшити стрес.
4. Я шукав когось, хто може вислухати.
5. Я поведився так, ніби нічого не сталося.
6. Я сподівався, що станеться диво.
7. Я зрозумів, що маю сам вирішувати проблеми й нести відповідальність за свої рішення.
8. Я проводив багато часу на самоті.
9. Я розробив план дій та чітко слідував йому.

10. Я дивився на проблему з різних точок зору та намагався знайти кращий варіант її розв'язання.

11. Я давав вихід своїм емоціям.
12. Я говорив про свої відчуття.
13. Я намагався забути про проблему.
14. Я хотів, щоб проблема вирішилася якнайшвидше.
15. Я звинувачував себе.
16. Я уникав сім'ю як на мене, краще членів сім'ї та друзів.
17. Я не тікав від проблеми.
18. Я запитав себе про те, що мені насправді важливо, і зрозумів, що все не так погано, як спочатку здавалося.
19. Я відкрито виражав свої емоції.
20. Я обговорював ситуацію із близькою мені людиною.
21. Я не хотів багато думати про проблему.
22. Я хотів би, щоб ця ситуація ніколи не трапилася.
23. Я засуджував себе за те, що сталося.
24. Я уникав спілкування з людьми.
25. Я знав, що треба робити, тому доклав більше зусиль, аби розв'язати проблему.
26. Я переконав себе, що все не так погано, як здається на перший погляд.
27. Я прийняв свої почуття і відпустив їх.
28. Я звернувся до родича за порадою.
29. Я уникав думок про ситуацію.
30. Я сподівався, що якщо почекаю, то проблема вирішиться сама собою.
31. У тому, що сталося, є моя провина, і я це визнаю.
32. Я на деякий час усамітнився.

Обробка та інтерпретація результатів.

Обробка результатів відбувається додаванням балів за шкалами та визначенням їх середніх значень.

Шкали першого порядку:

Шкала	Пункти
Вирішення проблем	1, 9, 17, 25
Когнітивне реструктурування	2, 10, 18, 26
Вираз емоцій	3, 11, 19, 27
Соціальний контакт	4, 12, 20, 28
Уникнення проблем	5, 13, 21, 29
Прийняття бажаного за дійсне	6, 14, 22, 30
Самокритика	7, 15, 23, 31
Соціальне уникнення	8, 16, 24, 32

Шкали другого порядку:

Адаптивний копінг сфокусований на проблемі (опанування проблемою) = Вирішення проблем + Когнітивне реструктурування.

Адаптивний копінг сфокусований на емоціях (опанування емоціями) = Соціальний контакт + Вираз емоцій.

Неадаптивний копінг сфокусований на проблемі (неопанування проблемою) = Уникнення проблем + Прийняття бажаного за дійсне.

Неадаптивний копінг сфокусований на емоціях (неопанування емоціями) = Соціальне уникнення + Самокритика.

Шкали третього порядку:

Взаємодія зі стресором = Адаптивний копінг сфокусований на проблемі + Адаптивний копінг сфокусований на емоціях.

Уникнення стресора = Неадаптивний копінг сфокусований на проблемі + Неадаптивний копінг сфокусований на емоціях.

Джерело методики: Злишков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. *Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях / В. Л. Злишков, С. О. Лукомська, О. В. Федан. К.: Педагогічна думка, 2016. 219 с.*

ГЛАВА 4. ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ЮРИСТА

Мета: окреслити шляхи попередження та розв'язання конфліктів у професійній діяльності; розвивати навички асертивної (впевненої) поведінки у складних випадках.

Очікувані результати: демонструвати навички щодо конструктивного вирішення конфліктів у професійній діяльності.

4.1. ПОНЯТТЯ ТА СТРУКТУРА, ФУНКЦІЇ ТА МЕХАНІЗМИ КОНФЛІКТУ

Конфлікт (лат. *conflictus* – зіткнення, сутичка) – зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайне загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями.

Під структурою завжди розуміють сукупність частин, елементів і зв'язків певного об'єкта та відносин між ними, що забезпечують його цілісність.

Основними елементами конфлікту є: учасники конфлікту; предмет і об'єкт конфлікту; умови, в яких відбувається конфлікт; суб'єктивність сприйняття конфлікту.

Компоненти (сторони) конфлікту: пізнавальний, емоційний, вольовий.

Суть пізнавального компонента полягає в протиріччі сприймання тих чи інших подій, явищ, фактів його учасниками в існуючій ситуації, викривленні уявлень про індивідуальні особливості один одного та займану позицію, справжні причини напруженості, можливі варіанти вирішення проблеми. Конфлікт може також виникнути через акцентування уваги не на цілісному тлі події, а на окремих її фрагментах (частинах, деталях); активізацією пам'яті на негативних обставинах,

пов'язаних з контактами опонентів у минулому; низьку критичність мислення, нездатність зрозуміти позицію іншого чи визнати правильність іншої точки зору, тенденційність та упередженість оцінок.

Емоційний компонент конфлікту виявляється як взаємна антипатія чи упереджене ставлення один до одного, взаємна подразливість та збудливість, агресивність та злобливість, неприйнятність емоційного стану іншої людини, емоційна несприятливість чи, навпаки, підвищена вразливість, а також як зневажливість, погорда, презирство, що підкреслено демонструється у спілкуванні.

Вольовий компонент конфлікту виражається через взаємну демонстрацію (звичайно – словесну) суперечності позицій, непоступливість, негативізм, небажання зрозуміти один одного і проаналізувати ситуацію, що склалася, затяте нав'язування своєї точки зору.

Позитивний вплив конфлікту	Негативний вплив конфлікту
Розкриває справжні інтереси	Дестабілізуючий
Сигналізує про проблеми	Дезорганізуючий
Діагностує ситуацію	Дезінтегруючий
Консолідує навколо вирішення проблеми	Аксіологічний – несе загрозу інтересам і цінностям, знижує рівень довіри
Активізує соціальні зв'язки	Ставить у залежність від публічних заяв
Змушує більше комунікувати	Надлишково-витратний
Навчає на чужому досвіді	
Знімає психологічну напругу	
Стимулює інноваційний прогрес	

Конфлікт проходить три стадії свого розвитку:

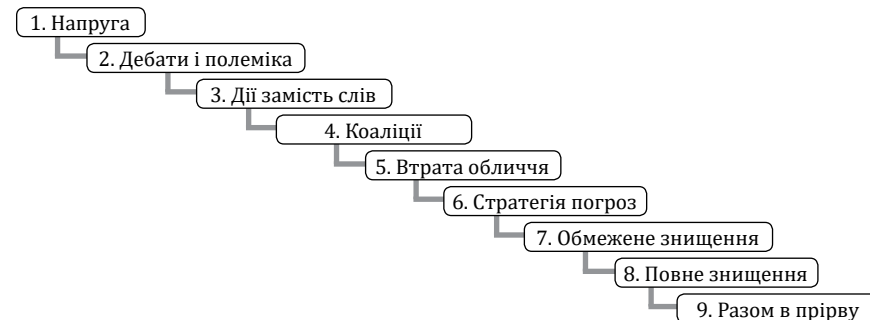
I – передконфліктну (виникнення конфлікту, латентний період);

II – конфліктну (розвиток конфлікту, відкрите протиборство);

III – післяконфліктну (вирішення конфлікту, латентний період).

Примітка: учасники конфлікту мають схильність загострювати ситуацію саме на 2-ій стадії.

Етапи розвитку конфлікту за Фрідріхом Глазлом:



I етап (1–3 сходинки): сторони, які конфліктують, знають про наявність між ними напруження та відмінностей, які вони намагаються раціонально подолати, контролюючи власні емоції та дії, при цьому вони націлені на співробітництво. На цьому етапі конфлікт все ще розвивається навколо суті спірних питань, а отже має порівняно діловий характер (стратегія «перемога – перемога»). Хоча, починаючи з 3-ї сходинки, суть конфлікту грає все меншу роль.

II етап (4–6 сходинки): взаємовідносини між сторонами стають основним джерелом їх роздратування, формується ставлення до ситуації, яке можна охарактеризувати як «все або нічого» (стратегія «перемога – поразка»), сторони починають загрожувати одна одній різними санкціями. Протистояння на цьому етапі має переважно особистісний характер і стає все більш неприємним для учасників конфлікту.

III етап (7–9 сходинки): протилежну сторону сприймають як «неживий об'єкт»; сторони конфлікту не ухиляються від зіткнень, під час яких висловлюють все, що думають (стратегія «поразка – поразка»: «неважливо, що я програю, лише б він не переміг»). Метою протистояння на фінальному етапі стає нанесення шкоди іншій стороні, а не досягнення власних інтересів або задоволення своїх потреб. Для цього етапу характерне явище, яке отримало назву «песимістичні пророцтва, що збуваються»: опоненти думають один про одного найгірше і намагаються відповідно озброїтися. Як наслідок, кожна зі сторін своєю поведінкою досягає того, чого найбільше хотіла уникнути.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «Конфлікт»

Мета: осмислити поняття «конфлікт» та його функції.

Педагог пропонує встати тим, хто жодного разу в житті не опинявся в конфліктній ситуації, хто не знає і не уявляє, що таке конфлікт.

Після осмислення членами групи, що таких людей немає, пропонується подумати, з чим асоціюється слово «конфлікт»?

Педагог пише на дошці слово «конфлікт», члени групи по черзі називають слова, які в них асоціюються з цим словом (наприклад, боротьба, зло, агресія). Ці слова записують на дошці. Потім спільними зусиллями виділяють слова, які мають позитивний, а які негативний підтекст. Позначають їх як «+» або «-».

Висновки робить педагог разом з учасниками. Переважно конфлікт викликає дискомфорт, дисгармонію, тривожність. Якщо наша реакція на конфлікт позбавляє можливості вільно діяти, віддаляє від друзів, рідних, колег, то необхідно змінити нашу внутрішню установку щодо конфлікту. Бо насправді конфлікт – це діалог, взаємодія, джерело розвитку нових стосунків, гармонії тощо.

Вправа 2. «Перетворення свинцю на золото»

Мета: сприяти усвідомленню поняття «конфлікт» та його функцій.

Перший учасник звертається до сусіда праворуч від себе зі словами: «Конфлікт – це погано, тому що....» і продовжує думку, чому конфлікт сповнений негативних емоцій, той, до кого зверталися з цими словами, відповідає: «Так, це погано, але....» й намагається знайти позитивну сторону конфлікту; наступний учасник знову говорить про негативний вплив конфлікту. Вправа продовжується, поки коло не замкнеться.

Висновок робить педагог разом з учасниками, зважаючи на позитивні сторони конфлікту:

- конфлікти виявляють проблеми, які потребують вирішення;
- конфлікти вказують на те, що нам треба змінюватися;
- конфлікти розкривають наші прагнення і бажання;
- конфлікти показують, хто ми є в тій чи іншій ситуації, якими є наші цінності, а також допомагають нам зрозуміти іншу людину;

- конфлікти сприяють визначенню нових цілей тощо.

Вправа 3. «Швейцар»

Мета: актуалізувати знання учасників про конфлікт, основні підходи до його вирішення, сформулювати усвідомлення різниці між позиціями, інтересами, потребами.

Один партнер в парі – А, інший – Б. А – швейцар в будівлі (отримує інструкцію: «Нікого не впускати в будинок без поважної причини»), куди Б вкрай необхідно потрапити (отримує інструкцію: «Потрапити в будинок якомога швидше і будь-яким способом»).

У Б є чотири хвилини, щоб спробувати потрапити в будинок.

Групове обговорення:

1. Чи можете Ви назвати взаємодію між партнерами А і Б конфліктом? Чому?
2. Які фактори сприяли розвитку (ескалації) конфлікту?
3. Що Ви робили б для того, щоб потрапити в будівлю? Які стилі поведінки в конфлікті були продемонстровані під час виконання завдання?
4. Які основні підходи («глобальні течії») до вирішення конфлікту Ви можете назвати, враховуючи власні спостереження за виконанням вправи «Швейцар»?

Вправа 4. «Метафора»

Мета: визначити емоційні реакції людей у конфліктах.

Інструкція ведучого: Ви вже почули певну інформацію про конфлікти. Але вона неповна, бо я навмисно уникав деяких важливих речей, щоб надати Вам можливість поділитися своїм досвідом. Пропоную Вам зробити це в такий спосіб. На аркуші формату А 1 намальований стовбур та гілки дерева. Це – «дерево конфлікту», на якому поки що немає листя. Ваше завдання: на папері невеликого розміру та різного кольору написати емоції, які Ви відчуваєте під час конфліктів. Коли ми розмістимо їх на дереві, це й буде його листя. Після закінчення роботи ведучий разом із учасниками проводить аналіз «дерева конфлікту». Особлива увага приділяється кольору листя, його кількості та емоційному стану учасників.

Висновок: кількість листя символізує емоційну стабільність або різноманіття емоційних станів людини.

Вправа 5. Рольова гра «Конфліктна ситуація»

Мета: вдосконалити навички детального аналізу поведінки особи в конфлікті.

Педагог формує 4 групи, кожній з яких видається картка з текстом.

Зміст текстів на картках:

1. «Щоб я переміг, ти повинен програти».
2. «Щоб ти виграв, я повинен програти».
3. «Щоб кожний з нас щось виграв, ми повинні щось програти».
4. «Щоб виграв я, ти повинен теж виграти».

Кожна група повинна обговорити й підготувати конфліктну ситуацію (на основі досвіду учасників). Через 15–20 хв. групи виголошують свій «девіз» та демонструють певну тактику поведінки.

Після кожної презентованої сцени конфлікту вся група аналізує її щодо відповідності «девізу» й обраному стилю спілкування, вносить необхідні корективи, обговорює можливі варіанти вирішення проблеми.

Порада: для більш детального аналізу поведінки особи в конфлікті бажано знімати конфліктні сцени на відеокамеру та переглядати їх під час обговорення.

4.2. ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОДОЛАННЯ

Для того щоб подолати конфлікт, насамперед необхідно визначити його сутність, тобто відповісти на запитання: *яка причина конфлікту?*

Що ж може бути причинами конфлікту?

Ф. У. Лінкольн (автор теорії конфліктології) класифікує причини конфліктів за п'ятьма підставами: інформація, структура, цінності, відносини і поведінка. Тому виділяє п'ять основних факторів (причин) конфліктів.

Інформаційний чинник – це та інформація, яка прийнятна для однієї сторони та неприйнятна для іншої. Такою може бути неповна або неточна інформація, надана однією зі сторін. До цього чинника автор відносить небажане оприлюднення і недооцінку фактів та їх значення під

час вирішення спірних проблем, а також такі явища, як мимовільна дезінформація, чутки тощо.

Структурний чинник – це формальні і неформальні характеристики групи. Вони відображені в специфіці законної влади та законодавства, у статусі, правах чоловіків і жінок, у їхньому віці, ролі, традиціях, у системі підзвітності та передачі інформації, у різних соціальних нормах тощо.

Ціннісний чинник – це ті принципи, які проголошуються або заперечуються, яких дотримуються або якими нехтують, про які забувають або навіть навмисно порушують. Це ті принципи, які ймовірно будуть визнавати всі члени групи, тому цінності формують у соціальній групі почуття порядку та мету існування. Вони розрізняються за формою (цензура, санкції) і за змістом (загальноприйнятий порядок, правила поведінки, звичаї).

Цінності описують як:

- особисті системи вірувань і поведінки (забобони, уподобання, пріоритети щодо приналежності до групи);
- групові системи вірувань і поведінки;
- системи вірувань і поведінки всього суспільства;
- загальні нормативні цінності всього людства;
- професійні цінності;
- способи, дії і методи, властиві окремим соціальним інститутам та організаціям;
- релігійні, культурні, регіональні, місцеві та політичні цінності.

Фактор відносин – пов'язаний із задоволенням від взаємодії двох і більше опонентів або його відсутністю.

Тут звертається увага на такі аспекти:

- основа відносин (добровільні чи примусові);
- сутність відносин (незалежні, залежні, взаємозалежні);
- очікування від взаємин;
- важливість взаємин;
- цінність взаємин;
- тривалість відносин;
- сумісність людей у процесі взаємовідносин;
- внесок сторін у відносини тощо.

Поведінковий фактор – це стратегія поведінки в конфліктній ситуації: уникнення, пристосування, конкуренція, компроміс, співробітництво (за К. Томасом).

Кристофер Мор виокремлює п'ять основних причин конфліктів та можливості втручання відповідно до джерел конфліктів:

- предметні конфлікти;
- конфлікти інтересів;
- конфлікт відносин;
- конфлікт цінностей;
- структурні конфлікти.

Причини конфлікту:

- інформаційні: неточні факти, чутки, дезінформація, сумнівні джерела, зіпсований телефон та ін.;
- поведінкові: грубість, нетактовність, агресивність, недотримання обіцянок, порушення правил, комфорту ... тощо;
- стосункові: дисбаланс, несумісність інтересів або манер, низький рівень довіри ... та ін.;
- ціннісні: традиції, віросповідання, політика, культура, мораль ... та ін.;
- структурні: влада, право власності, соціальна належність, «правила співжиття» ... тощо.

Конфліктогени – це дія або спілкування, що перешкоджає задоволенню законних та обґрунтованих комунікативних потреб партнера, і, відповідно, породжує конфлікти.

Не можна розглядати профілактику конфліктів та їхнє розв'язання, незважаючи на таке поняття, як конфліктоген. Конфліктогенами називають слова, дії (або бездіяльність), що можуть призвести до конфлікту, викликати обурення, лють, злість та інші негативні емоції. Слово «можуть» є ключовим: воно розкриває причину небезпеки конфліктогену; свідчить про те, що він не завжди призводить до конфлікту, зменшує нашу пильність щодо нього. Наприклад, нечемне звернення може спричинити конфлікт.

Вислови, які можуть стати причиною конфлікту:

- «Робіть, як сказано, або...» / загроза;
- «Ви постійно скаржитесь...» / критика;

- «Таке може сказати лише ідіот...» / образа;
- «Чому так пізно? Котра вже година?...» / допит;
- «Чому ви так не зробите? Просто не звертайте на це увагу...» / недоречні поради;
- «Немає чого обговорювати, не бачу в цьому проблеми...» / відмова від обговорення питання;
- «Так, ... а я вчора...» / зміна теми.

Підступність конфліктогенів у тому, що ми більш чутливі до слів інших, ніж до того, що говоримо самі. Наша особлива чутливість щодо звернених до нас слів викликана бажанням захистити себе, свою гідність від можливого посягання. Однак ми не такі пильні, коли йдеться про гідність інших, і тому не так прискіпливо стежимо за власними словами і діями.

Конфліктогени небезпечні через важливу закономірність – ескалацію конфлікту. На конфліктоген, спрямований на нас, ми прагнемо відповісти більш сильним конфліктогеном, часто максимально сильним серед усіх можливих.

Для запобігання конфлікту треба перервати ланцюжок конфліктогенів, а тому їх слід знати. Усі конфліктогени можна розподілити на п'ять типів:

- 1) прагнення до переваги;
- 2) прояв агресивності;
- 3) прояв егоїзму;
- 4) порушення правил;
- 5) несприятливий збіг обставин.

Отже, розглянемо детальніше, які конфліктогени належать до кожного з цих пунктів.

Прагнення до переваги:

- прямі прояви переваги: наказ, погроза, зауваження або будь-яка інша негативна оцінка, критика, звинувачення, насмішка, знущання, сарказм;
- поблажливе ставлення, тобто прояв переваги, але з відтінком доброзичливості: «Не ображайтеся», «Заспокойтеся», «Як можна цього не знати?», «Невже ви не розумієте?», «Ви розумна людина, а таке кажете...». Конфліктогеном є і поблажливий тон;

- хвастощі, тобто захоплена розповідь про свої успіхи (істинні або уявні) викликає роздратування, бажання «поставити на місце» хвалька;
- категоричність, безапеляційність є проявом зайвої впевненості у своїй правоті, самовпевненості та виражає свою перевагу й підпорядкування співбесідника. Сюди належать будь-які вислови, сказані категоричним тоном;
- нав'язування своїх порад. Є правило: давай пораду лише тоді, коли тебе про це просять. Той, хто радить, по суті, займає позицію мудреця, який добре знає те, про що ви не здогадалися;
- жартування: звичайно об'єктом жартів та іронії стає той, хто чомусь-з якоїсь причини не може дати гідну відсіч. Любителі насмішок, очевидно, забувають, що ще здавна наклеп уважався гріхом і засуджувався. І не випадково: висміяний шукатиме можливість поквитатися з кривдником;
- переривання розмови співбесідника, підвищення голосу чи виправляння. Так ми показуємо, що наша думка цінніша, ніж думка іншої людини, і саме вона має бути почута.

Прояви агресивності

Латинське слово *aggressio* означає «напад». Агресія може виявлятися і як риса людини, і ситуативно, тобто як реакція на обставини, що склалися:

- природна агресивність. Деяким людям дійсно властива природна агресивність. Але, на щастя, агресивні від природи люди становлять меншість. У більшості природна агресивність знаходиться в нормі, а проявляється лише ситуативна агресивність;
- ситуативна агресивність. Виникає як відповідь на внутрішні конфлікти, зумовлені обставинами, що склалися. Це можуть бути неприємності (в особистому житті чи на роботі), поганий настрій і самопочуття, а також як реакція на отриманий конфліктоген.

Прояви егоїзму

У слові «егоїзм» коренем є латинське *ego*, що означає «я». Егоїзм – це ціннісна орієнтація людини, що характеризується переважанням

корисливих особистих інтересів і потреб незалежно від інтересів інших людей. Різні прояви егоїзму є конфліктогенами, бо егоїст досягає чогось для себе (часто завдяки іншим), і ця несправедливість, звичайно, служить підґрунтям для конфліктів. До проявів егоїзму слід віднести обман і спробу омани. Використовуючи їх, егоїст прагне здобути власну вигоду на шкоду іншим. Егоїстичним є і перекладання відповідальності на іншу людину або приховування від неї інформації. Потужним конфліктогеном може стати така ситуація: людина приховує від колеги важливу інформацію, що стосується роботи, або надає її лише певним особам.

Порушення правил

Також міцним або колосальним конфліктогеном є порушення як правил етики, так і правил внутрішнього трудового розпорядку, техніки безпеки, дорожнього руху і т. д. Власне, правила і вироблені як засіб упередження конфліктів. У судовій системі етичні норми відіграють важливу роль насамперед у ставленні до клієнтів суду – громадян.

Несприятливий збіг обставин

Конфліктогеном є контакт з роздратованою людиною, неприємна звістка або подія, небажана зміна ситуації, черга в коридорі суду тощо.

Для кращої орієнтації у сфері комунікативних дій слід пам'ятати, що конфліктоген може бути як навмисним, поданим свідомо, так і випадковим, що виникає від нерозуміння ситуації.

Уявіть ситуацію. Ви хочете вказати колезі на допущену ним помилку й починаєте розмову зі слів: «Не ображайся, але...». Однак Ви ще говорити не закінчили, а він уже образився. Подумки ви дивуєтеся, чому так вийшло, адже Ви просили не сердитися і попереджали про це. Чому ж так сталося?

Тому що колега зрозумів, що перед основною інформацією йде попередження, тому нього це автоматично означає, що зараз скажуть щось образливе. Однак якби Ви не вказали на своє зауваження цією фразою, то, можливо, Ваш співрозмовник і не помітив би у Вашій репліці нічого образливого, а визнав би його звичайним елементом ділових стосунків. Таким чином, Ви дали йому установку на сприйняття Ваших слів як образливих «вказівок зверху».

Природно, що на психологічному рівні такі слова замість заспокоїливого ефекту викликають новий сплеск агресії. Подібна порада,

яку дійсно надано з метою заспокоїти, ніколи не діє, а лише підсилює напругу.

ЯК УНИКАТИ КОНФЛІКТОГЕНІВ?

Якщо вдалося усвідомити власні конфліктогени – 50 % справи зроблено. Проблема часто полягає в тому, що люди не усвідомлюють своїх слів, а відповідно і не знають власних конфліктогенів. Отож, якщо ви «знайшли» у себе конфліктоген, робіть таке:

- запишіть і перегляньте фрази, що спонукають Вас до конфлікту;
- сформулюйте письмово те, що плануєте сказати усно;
- відстежуйте конфліктогени в мові тих, хто вас оточує.

Звертайте увагу на конфліктоген у мові тих, хто обслуговує вас, коли Ви є клієнтом (у магазинах, перукарнях тощо). З часом мова стає усвідомленою, а конфліктогени зникають самі по собі. Замість конфліктогенів ми можемо використовувати вислови – пом'якшувачі негативних емоцій, краще запобігти хворобі, ніж лікувати. Так само і з конфліктом. Практика показує, що набагато легше не створювати його, ніж потім розв'язувати. Тому профілактика конфлікту є не менш важливою, ніж уміння його конструктивно вирішувати.

Профілактика конфліктів – це вид управлінської діяльності, що полягає у своєчасному розпізнаванні, усуненні чи послабленні конфліктогенних факторів (по суті, причин конфлікту) та в обмеженні можливості їх виникнення чи деструктивного розв'язання в майбутньому.

Деякі рекомендації:

- якщо виникають емоції, не піддавайтеся їхньому впливу, витримайте паузу, зосередьтеся і сфокусуйтеся;
- коли відчуєте, що можлива конфліктна ситуація, подумайте про те, чи важлива ця ситуація для Вас і наскільки;
- прагніть конструктивності, оперуйте фактами, говоріть лише те, в чому впевнені. Не поведіться занадто емоційно;
- дозвольте опоненту зберегти свою гідність, ніколи не принижуйте і не ображайте людину. Пам'ятайте, що варто завжди та з усіма підтримувати доброзичливі стосунки;
- слухайте активно й демонструйте це («ехо», підтакування);

- уточнюйте, перефразуйте, підсумуйте;
- записуйте деталі (числа, дати, імена);
- дякуйте за інформацію, за повідомлення;
- вислухавши, підсумуйте сказане, використавши свої записи;
- вибачайтеся, якщо це доцільно.
- висловлюйте умовну згоду та своє бажання вирішити проблему. Погоджуйтеся з правом людини на висловлення емоцій, на те, що «хтось, якимось, десь, можливо, взагалі таке міг казати». Наприклад: «Так, я розумію, що ви очікували...», «Так, це дійсно не просто...»;
- керуйте очікуваннями: опишіть, що можливо зробити для вирішення ситуації;
- виконуйте обіцяне: якщо не впевнені, що у вказаний час будуть виконані певні рішення, то краще не обіцяйте. Ви, мабуть, самі не рідко опинялися в ситуації, коли хтось не дотримав свого слова. Це дуже неприємно, і ми одразу припиняємо вважати таку людину людиною слова;
- не забувайте знаходити позитивні сторони в іншій людині; розповідати цікаву й корисну інформацію для неї; позбавтеся власного егоїзму; доброзичлива посмішка потішить товариша і допоможе переконати опонента;
- частіше звертайтеся до людини на ім'я;
- навчіться слухати і чути;
- уникайте суперечок, можливо, поступаючись у малому, отримаєте дещо більше;
- намагайтеся зрозуміти точку зору людини.

Для Вас важливий психологічний комфорт? Тож не шкодуйте сил для його створення навколо себе. Слово – це міцний інструмент у вирішенні конфліктів, і варто бути уважними до того, що саме ми говоримо, зважаючи на те, як саме ми промовляємо слова, в якому тоні та з яким підтекстом.

Будь-яка конфліктна дія може мати чотири основних підходи або напрями: *повне чи часткове підпорядкування іншого; компроміс; перетин конфліктних дій; інтеграція*. Значний інтерес являє собою технологія виходу із конфлікту Томаса-Кілменна. Якщо уявити це в графічній

формі, то одержимо сітку Томаса-Килменна, що дозволяє визначити місце і назву для кожного з п'яти основних символів конфліктної ситуації. Ця сітка допоможе Вам визначити власний стиль або стиль будь-якої іншої людини. Почніть з тієї сторони, на якій позначені активні і пасивні дії. Якщо Ваша реакція пасивна, тоді Ви будете намагатися вийти з конфлікту; якщо вона активна, тоді Ви спробуєте розв'язати його. Такі оцінки Ви можете зробити для себе та для інших, які беруть участь у конфлікті сторін.

Верхня частина сітки належить до спільних дій. Якщо Ви віддаєте перевагу спільній дії, то Ви будете намагатися розв'язати конфлікт разом з іншою людиною або групою людей, що беруть участь у ньому. Якщо ж віддаєте перевагу діяти індивідуально, то будете шукати свій шлях вирішення проблеми або навпаки ухилення від її розв'язання. Ступінь співробітництва в поведженні також легко буде оцінено для Вас і для інших людей.

Коли Ви складаєте разом ці дві частини сітки, то отримаєте матрицю з п'яти стилів із стилем поступки в середині. Він повною мірою включає спільні й індивідуальні дії, а також пасивне й активне поведження. Якщо Ви уважніше роздивитесь ці різноманітні стилі, то матимете змогу дізнатися той, який звичайно застосовуєте в конфліктних ситуаціях; Ви зможете також визначити й ті стилі, якими переважно користуються знайомі Вам люди. Проте у конкретних умовах Ви можете віддати перевагу іншому стилю. Кожна людина може певною мірою використовувати всі ці стилі, але звичайно мати пріоритетні.

Крім того, деякі стилі можуть бути найбільш ефективними для конфліктів визначеного типу. Нижче коротко охарактеризовано кожний із згаданих стилів; наприкінці глави наведено засоби застосування кожного з них.

СТИЛЬ КОНКУРЕНЦІЇ

Людина, яка використовує стиль конкуренції, дуже активна й надає перевагу вирішувати конфлікт власними зусиллями. Вона не дуже зацікавлена у співробітництві з іншими людьми, але разом з цим спроможна на вольові рішення. Раціоналіст може сказати: «Мене не турбує те, що думають інші. Я збираюся довести їм, що в мене є власне вирішення

проблеми». Або, відповідно до опису динаміки процесу за Томасом-Килменом, Ви намагаєтеся спершу задовольнити власні інтереси, завдаючи шкоди інтересам інших, змушуєте інших людей приймати Вашу точку зору. Для досягнення цілі Ви використовуєте свої вольові якості; і якщо Ви достатньо наполегливий, то Вам це вдасться.

Це може бути ефективним стилем у тому випадку, коли Ви маєте визнану владу; Ви впевнені, що Ваше рішення або підхід до цієї ситуації правильні, тому Ви маєте можливість наполягати на них. Проте це, мабуть, не той стиль, яким Ви хотіли б послуговуватися в особистих стосунках; Ви хочете ладнати з людьми, але стиль конкуренції може викликати в них почуття відчуженості. А якщо Ви застосовуєте цей стиль у ситуації, де не маєте достатній рівень влади (якщо з певного питання Ваші погляди суперечать поглядам керівника), Ви можете помилитися. Ось приклади випадків, коли варто використовувати цей стиль:

- кінцевий результат дуже важливий для Вас, і Ви дуже розраховуєте на своє вирішення проблеми, яка виникла;
- Ви маєте достатній рівень авторитету для ухвалення рішення і стає очевидно, що запропоноване Вами рішення найкраще;
- Ви розумієте, що у Вас немає іншого вибору і що Вам нічого втрачати;
- Ви перебуваєте в критичній ситуації, що потребує миттєвого реагування;
- Ви не даєте зрозуміти групі людей, що вона знаходиться в безвиході, тоді як, на Вашу думку, хтось повинен скерувати їх у правильному напрямі;
- Ви повинні прийняти нестандартне рішення, тому що діяти необхідно саме зараз, а у Вас достатньо повноважень для цього кроку.

Якщо Вашою основною метою є визнання і налагодження стосунків з усіма, то цей стиль використовувати не потрібно; він рекомендується переважно тоді, коли запропоноване Вами рішення проблеми має для Вас велике значення, коли ви почуваете, що для його реалізації Вам необхідно діяти швидко, коли вірите в перемогу, тому що володієте для цього достатньою волею або владою.

СТИЛЬ УХИЛЕННЯ

Другий із п'яти основних підходів до конфліктної ситуації реалізується тоді, коли Ви не відстоюєте свої права, ні з ким не співпрацюєте для вирішення проблеми або просто ухиляєтеся від розв'язання конфлікту. Ви можете використовувати цей стиль, якщо проблема не настільки важлива для Вас, щоб Ви хотіли витратити сили на її розв'язання, або коли Вам здається, що знаходитесь в безнадійному стані. Цей стиль рекомендується також у випадках, коли Ви відчуваєте себе неправим, усвідомлюєте правоту іншої людини, коли ця людина має владу. Усе це – серйозні підстави для того, щоб не відстоювати власну позицію. Ви можете спробувати змінити тему, вийти з кімнати або зробити що-небудь таке, що допоможе усунути або відкласти на певний час конфлікт. Ви можете подумати: *«Я не збираюся займатися цим зараз»*. Отже, Ви не робите спроб задовольнити власні інтереси або інтереси іншої людини. Замість цього Ви уникаєте проблеми, ігноруючи її, перекладаючи відповідальність за її рішення на іншого, вимагаючи продовження строку вирішення або використовуючи інші прийоми.

Стиль ухилення може бути доречним у тих випадках, коли Ви змушені спілкуватися з людиною зі складним характером і коли немає серйозних підстав продовжувати контакти з нею. Такий підхід може бути корисним також, якщо Ви намагаєтесь прийняти рішення, але не знаєте, з чого почати, і вирішити проблему негайно немає необхідності. Замість того, щоб створювати напруженість, намагаючись негайно розв'язати проблему, Ви можете дозволити собі відкласти її та свідомо ухилитися від рішення сьогодні.

Можливо, Вам буде необхідно зробити вигляд, що Ви маєте намір повернутися до цього питання, коли Вам буде зручно; іншими словами, цей підхід може виглядати як зволікання або уникнення відповідальності. Цей стиль підходить також для тих випадків, коли Ви відчуваєте, що для вирішення конкретної проблеми Ви не маєте у своєму розпорядженні достатньо інформації. Якщо Ви повинні зайняти позицію очікування і відповідь з'явиться через деякий час, то краще визнати це і сказати собі: *«Я зараз не можу займатися цим. Я почекаю»*.

Нижче наведені найтипівші ситуації, у яких рекомендується застосувати *стиль ухилення*:

- занадто велика напруженість, Ви відчуваєте необхідність послаблення взаємовідносин у цій ситуації;
- кінцевий результат не дуже важливий для Вас або Ви вважаєте, що рішення настільки тривіальне, що не варто витратити на нього сили;
- у Вас важкий день, а рішення цієї проблеми може завдати додаткових неприємностей;
- Ви знаєте, що не можете або навіть не хочете вирішити конфлікт на свою користь;
- Ви хочете мати привілеї у часі, можливо, для того, щоб отримати додаткову інформацію або щоб заручитися чияюсь підтримкою;
- ситуація дуже складна, Ви передчуваєте, що дозвіл конфлікту вимагатиме занадто багато від Вас;
- у Вас недостатньо влади для вирішення проблеми або для розв'язання її бажаним для Вас засобом;
- Вам здається, що в інших більше шансів вирішити цю проблему тощо.

СТИЛЬ ПРИСТОСУВАННЯ

Третім стилем є *стиль пристосування*. Він вказує на те, що Ви дієте разом з іншою людиною, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Ви можете використовувати цей підхід, коли кінцевий результат справи надзвичайно важливий для іншої людини і не дуже істотний для Вас. Цей стиль корисний також у ситуаціях, у яких Ви не можете перевершити інших, оскільки людина має більшу владу; таким чином, Ви поступаетесь та погоджуєтесь з тим, чого хоче опонент. Психологи зауважують, що Ви дієте в такому стилі, коли жертвуєте своїми інтересами на користь іншої людини, поступаючись або жаліючи її. Оскільки, використовуючи цей підхід, Ви поступаєтесь своїми інтересами, то краще робити це тоді, коли Ваш внесок у такому разі не занадто великий. Коли Ви не дуже розраховуєте на позитивне вирішення проблеми, то це дозволяє Вам почувати себе комфортно щодо бажань іншої людини.

Якщо Ви вважаєте, що поступаєтесь в чомусь важливому для вас та у зв'язку з цим почуваете незадоволеність, то стиль пристосування в

цьому випадку, очевидно, не є ефективним. Він може виявитися невідповідним до тієї ситуації, коли Ви бачите, що людина не збирається, у свою чергу, поступитися або ця людина не оцінить зробленого Вами. Цей стиль варто використовувати тоді, коли Вам здається, що, йдучи на поступки, Ви майже нічого не втрачаєте. Ви можете застосувати цю стратегію, якщо в даний момент необхідно дещо пом'якшити ситуацію, а потім Ви бажаєте повернутися до цього питання і довести правильність своєї позиції.

Стиль пристосування може трохи нагадувати стиль відхилення, оскільки Ви можете використовувати його для того, щоб відкласти вирішення проблеми. Проте основна відмінність полягає в тому, що Ви дієте разом з іншою людиною; Ви берете участь у ситуації і погоджуєтесь робити те, чого хоче опонент. Коли ж Ви застосовуєте стиль ухилення, Ви не робите нічого для задоволення інтересів іншої людини, Ви просто відштовхуєте від себе проблему.

Найбільш характерні ситуації, у яких рекомендується стиль пристосування:

- Вас не особливо хвилює те, що трапилося;
- Ви хочете зберегти мир і доброзичливі відносини з іншими людьми;
- Ви відчуваєте, що важливіше зберегти з кимось гарні взаємовідносини, ніж захищати свої інтереси;
- Ви розумієте, що результат набагато важливіший для іншої людини, ніж для Вас;
- Ви розумієте, що правда не на Вашому боці;
- Ви думаєте, що інша людина може одержати з цієї ситуації корисний урок, якщо Ви поступитесь її бажанням, навіть не погоджуючись із тим, що вона робить, або вважаючи, що вона помиляється.

Поступаючись, погоджуючись або жертвуючи своїми інтересами на користь іншої людини, Ви можете пом'якшити конфліктну ситуацію та відновити гармонію. Ви можете і надалі задовольнятися результатом, якщо вважаєте його прийнятним для себе. Або ж Ви можете використовувати цей період затишшя або відпочинку для того, щоб потім можна було досягти остаточного бажаного для Вас рішення.

СТИЛЬ СПІВРОБІТНИЦТВА

Четвертим є *стиль співробітництва*. Цьому стилю притаманна Ваша активна участь у дозволі конфлікту і захисті своїх інтересів, але при цьому Ви намагаєтесь співпрацювати з іншою людиною. Цей стиль потребує більш тривалої роботи порівняно з іншими підходами до конфлікту, оскільки Ви спочатку берете до уваги потреби, турботи й інтереси обох сторін, а потім обговорюєте їх. Проте якщо у Вас є час і вирішення проблеми має для Вас досить важливе значення, то це вдалий засіб пошуку взаємовигідного результату та задоволення інтересів усіх сторін.

Цей стиль особливо ефективний, коли сторони мають різні приховані потреби. У таких випадках буває складно визначити джерело невдоволеності. Спочатку може здатися, що обидві сторони хочуть одного й того самого або, навпаки, мають протилежні цілі на майбутнє, що є безпосереднім джерелом конфлікту. Однак існує розбіжність між зовнішніми проявами (висловлюваннями або позиціями в суперечці) і прихованими інтересами або потребами, що служать безпосередніми причинами конфліктної ситуації.

Досить цікаві запропоновані характеристики конфліктних типів і прийоми взаємодій з ними. Розглянемо їх більш детально.

Наприклад, повільність службовця може стати причиною породження конфлікту на роботі. Але ця повільність може приховувати більш глибоку колізію, причина якої – незадоволеність роботою (недостатня повага, визнання або замала відповідальність, що відокремлює людину від її роботи). Якщо приймати рішення на початку виявлення проблеми, то це буде подібно лише зовнішньому косметичному ремонту, низька ефективність якого проявиться згодом, оскільки корінь проблеми залишається. Людина може припинити бути повільною, але тоді вона буде вдаватися до саботажу, влаштовуючи додаткові перерви в роботі, переконуючи саму себе в тому, що вона має на це право, оскільки її робота оцінюється та оплачується недостатньо. І це буде засіб одержання деякої компенсації.

Стиль співробітництва спонукає кожну людину до відкритого обговорення її потреб і бажань. Службовець в наведеній вище ситуації може прямо заявити про те, що він має потребу у визнанні, у більш високій

оцінці і відповідальності. Якщо його начальник розуміє це, він піде людині назустріч, а в результаті службовець буде більше присвячувати себе роботі і, таким чином, проблема повільності буде вирішена з додатковими позитивними результатами.

Іншими словами, для успішного застосування стилю співробітництва необхідно витратити деякий час на пошук прихованих інтересів і потреб для того, щоб задовольнити безпосередні бажання обох сторін. Якщо опоненти розуміють, що є причиною конфлікту, вони мають можливість разом шукати нові альтернативи.

Цей підхід рекомендується використовувати в таких ситуаціях:

- рішення проблеми дуже важливе для обох сторін, ніхто не хоче цілком від нього відмовлятися;
- у Вас тісні, тривалі і взаємозалежні відносини з іншою стороною;
- у Вас є час попрацювати над проблемою, що виникла (це вдалий підхід до дозволу конфліктів на основі перспективних планів);
- Ви та Ваш супротивник інформовані про проблему, бажання обох сторін відомі;
- Ви та Ваш опонент хочете обговорити деякі ідеї, розробити рішення;
- обидва конкуренти спроможні викласти суть своїх інтересів і вислухати один одного;
- сторони, які конфліктують, мають рівну владу або не помічають різниці в становищі одне одного для того, щоб на рівних шукати вирішення проблеми.

Співробітництво є приятельським, мудрим підходом до розв'язання спірного питання, визначення та задоволення інтересів обох сторін. Проте це потребує значних зусиль. Сторони повинні витратити на це деякий час, їм потрібно зуміти пояснити свої бажання, висловити свої потреби, вислухати один одного, а потім знайти альтернативні варіанти щодо вирішення проблеми. Відсутність одного з цих елементів робить такий підхід неефективним. Стиль співробітництва серед інших стилів є найважчим, однак дає змогу прийняти найбільш сприятливі для обох сторін рішення в складних і важливих конфліктних ситуаціях.

СТИЛЬ КОМПРОМІСУ

У середині сітки знаходиться стиль компромісу. Ви незначною мірою поступаєтеся своїми інтересами, щоб задовольнити їх частково, а інша сторона робить те ж саме. Тобто Ви погоджуєтесь на неповне задоволення свого бажання і часткове виконання бажань іншої людини. Ви робите це, зважаючи на всі сторони та обмінюючись поступками для розробки компромісного рішення, яке влаштувало б обох.

Такі дії можуть дещо нагадувати співробітництво. Проте поступка досягається на більш поверхневому рівні порівняно зі співробітництвом; поступаєтеся в одному питанні обоє і, як наслідок, можете домогтися спільного рішення. Ви не шукаєте приховані потреби та інтереси, як у випадку застосування стилю співробітництва. Ви звертаєте увагу тільки на те, що говорите один одному про свої бажання.

Стиль компромісу найбільш ефективний у тих випадках, коли Ви та Ваш опонент хочете того самого, але знаєте, що одночасно це для Вас непосильно. Наприклад, ви обидва хочете зайняти одну посаду або, знаходячись у відпустці вдвох, хочете провести її по-різному. Отже, ви обираєте тактику, засновану на незначних взаємних поступках. Наприклад, у випадку спільної відпустки ви можете домовитися у такий спосіб: *«Добре, ми проведемо частину відпочинку в горах, частину – на березі моря»*.

Стиль співробітництва відрізняється тим, що, використовуючи його, Ви намагалися знайти приховані інтереси і прийняти рішення, враховуючи їх. Наприклад, якщо ви обидва претендуєте на зайняття однієї посади, тоді, обміркувавши це питання, можете дійти висновку, що в дійсності ваш інтерес не пов'язаний із якоюсь конкретною функцією на службі; просто ви хочете досягти визнання, яке ґрунтується на тому, що вам довіряють її виконувати, при цьому ви можете домогтися його іншим засобом. Ви можете спробувати отримати більший робочий кабінет або забезпечення необхідним устаткуванням тощо.

Нижче перераховані типові випадки, у яких стиль поступки найбільш ефективний:

- обидві сторони мають однакову владу і мають взаємовключні інтереси;
- Ви хочете знайти рішення швидко, тому що у Вас немає часу або тому що це більш економічний та ефективний шлях;

- Вас може влаштувати тимчасове рішення;
- Ви можете скористатися короткочасною вигодою;
- інші підходи до вирішення проблеми виявилися неефективними;
- задоволення Вашого бажання має для Вас занадто велике значення, Ви можете дещо змінити поставлену спочатку ціль;
- поступка дозволить Вам зберегти взаємовідносини (Ви вважаєте, що краще отримати хоча б щось, ніж загубити все).

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «Я-твердження»

Мета: пояснити учасникам схему техніки «Я-твердження».

Формула «Я-твердження»: Я почуваюся ... (почуття, переживання), колити ... (опис поведінки іншого), тому що ... (вплив поведінки), ось чому я хочу/бажаю/хотів(-ла) б ... (бажані зміни в поведінці іншого). Після презентації схеми учасники самостійно складають «Я-твердження» щодо запропонованих ситуацій. Коли учасники завершать, тренер пропонує за бажанням зачитати свої варіанти.

Можливі такі ситуації:

1. Учасники суперечки постійно перебивають один одного. Вам уже довелося кілька разів нагадати їм про основні правила взаємодії під час медіації.
2. Ви чуєте дві різні версії того, що сталося, від учасників суперечки.
3. Одна з учасниць суперечки дуже гнівається. Вона каже: «Все одно ви мені не повірите».

Вправа 2. «Дві сестри» та «Айсберг»

Мета: пояснити різницю між «позицією» (те, на чому людина наполягає в конфліктній ситуації) та «інтересом» (реальна потреба людини) на основі ситуації «Дві сестри».

Педагог пояснює учасникам ситуацію «Дві сестри» та пропонує проаналізувати, у чому полягає різниця між «позицією» та «інтересом».

Ситуація: дві сестри лежать на своїх ліжках у кімнаті, в якій обидві живуть, і сваряться через те, чи опустити або підняти штори. Одна встає і закриває їх, а інша – відкриває. Їх конфлікт здається нерозв'язним. Заходить їхній молодший брат і запитує, що відбувається. Одна сестра говорить, що яскраве сонячне світло заважає їй, бо вона намагається дрімати. Друга сестра відповідає, що вона намагається читати книгу яку дали на домашнє опрацювання, тому їй потрібне світло з вікна. Почувши це, молодший брат підходить, вмикає лампу біля ліжка і закриває штору. Обидві сестри задоволені.

Сторони	Позиція	Інтерес
сестра Ганна	відкрити штори	потрібне світло для читання
сестра Ольга	закрити штори	хоче заснути, світло заважає

Для наочності можна зобразити схему «Айсберг» та пояснити, за допомогою яких питань медіатор переходить від позицій до інтересів учасників конфлікту.

Схема «Айсберг»



Позиції (вимоги, ЩО люди кажуть, що вони хочуть...)

Інтереси, потреби, відчуття (ЧОМУ люди хочуть, що вони кажуть...)

Ключ до успіху: спрямувати хід дискусії від позицій до потреб та інтересів.

Вправа 3. «Визначення позицій та інтересів за принципом «Виграш – виграш»

Мета: проаналізувати конфліктну ситуацію, визначити позиції, інтереси сторін та охарактеризувати вирішення цієї ситуації за принципом «Виграш – виграш».

Педагог пропонує учасникам у 3 групах проаналізувати конфліктну ситуацію, визначити позиції, інтереси сторін та описати вирішення ситуації за принципом «Виграш – виграш»

Ситуація: подруга Олі запрошує своїх друзів до себе на перегляд фільму у ніч, коли святкується Хелловін. Фільм починається опівночі. Оля дуже хоче бути разом з друзями, але її батьки проти, щоб вона так пізно виходила з дому. Вони бояться, що з нею щось трапиться.

Сторони	Позиція	Інтерес / Потреба
Оля		
Батько Олі		

Завдання: описати можливе вирішення конфлікту за принципом «Виграш – виграш».

Вправа 4. «Пограбування магазину»

Мета: надати інформацію про те, як уникати упереджень, знаючи, з яких компонентів вони формуються.

Учасники отримують завдання: ознайомитися із сюжетом, прочитавши історію уважно лише один раз. Після цього вони повинні прочитати твердження, пов'язані з сюжетом, та визначити, які з них є правдою (П), які – неправдою (Н), або обрати «?», що означає невизначеність. Сюжет: Після того, як підприємець вимкнув світло в магазині, з'явилася особа та почала вимагати гроші. Власник магазину відкрив касу, невідомий вилучив звідти всі гроші й швидко зник. Про цей факт терміново був повідомлений офіцер поліції.

№ п/п	Твердження	П	Н	?
1	Особа з'явилася після того, як підприємець вимкнув світло у своєму магазині			
2	Грабіжник був чоловіком			
3	Як тільки особа з'явилася в магазині, вона не вимагала гроші			
4	Власник вилучив гроші з каси і швидко пішов			
5	Хтось відкрив касу			
6	Після того, як незнайома особа почала вимагати гроші і вилучила їх з каси, вона швидко залишила магазин			
7	Незважаючи на те, що в касі були гроші, у сюжеті не вказано їхню кількість			
8	Грабіжник вимагав гроші у власника магазину			
9	У сюжеті викладено послідовність подій, у якій беруть участь тільки три людини: власник магазину, особа, яка вимагала гроші, та офіцер поліції			
10	Сюжет описує три події: хтось вимагав гроші, касу було відкрито, особа швидко залишила магазин			

Насправді майже всі твердження можна піддати сумніву. Вправа спрямована на виявлення упереджень, які формуються шляхом своєїрідної «драбини» за такою формулою: доступні дані – вибіркоче сприйняття – умовивід – висновки – дії.

Вправа 5. «Поясніть»

Мета: опанувати навички ефективного розв'язання конфліктів.

Учасники об'єднуються у групи й обговорюють один із способів вирішення конфліктів, добирають приклади із життя. Потім один учасник групи пояснює свій вибір і наводить приклад.

Стилі поведінки в конфліктних ситуаціях:

- уникнення конфлікту (іноді відмова від власних цілей; намагання ухилитися від участі в конфлікті);
- «третейський суд» (залучення «третьої особи» до вирішення конфлікту);
- аналіз ситуації (відбувається на нейтральній території, щоб жодна з конфліктуючих сторін не мала переваги, проте було б почуття психологічної захищеності);

- конкуренція (активне відстоювання своєї позиції шляхом наведення все нових і нових логічних міркувань);
- ультиматум (пред'явлення рішучої вимоги з погрозою застосування засобів впливу в разі відмови);
- співпраця сторін (спільний пошук вирішення проблеми, варіантів, які задовольнили б обидві сторони);
- компроміс (угода на основі взаємних поступок);

Спільними зусиллями учасники визначають найпродуктивніший спосіб вирішення конфліктів.

Вправа 6. «Способи вирішення конфлікту»

Мета: оволодіти навичками ефективного розв'язання конфліктів.

Учасники діляться на чотири групи. Кожній пропонуються на вибір картки з таким змістом:

- конкуренція: «Щоб я переміг, ти повинен програти»;
- пристосування: «Щоб ти виграв, я повинен програти»;
- компроміс: «Щоб кожен з нас щось виграв, кожен повинен щось програти»;
- співробітництво: «Щоб я виграв, ти теж повинен виграти».

Кожній групі пропонується обговорити, підготувати та продемонструвати конфліктну ситуацію, для якої властивий певний вид поведінки.

Обговорення. Як цей вид поведінки в конфлікті впливав на Ваш емоційний стан та Ваші почуття? Які причини спонукають людей обирати такий стиль поведінки в конфлікті? Який стиль найконструктивніший для доброзичливих взаємостосунків?

Узагальнюючи проведену роботу, можна зробити висновок про те, що для стратегії уникнення в конфлікті не характерна наполегливість з метою задоволення власних інтересів. Особливою наполегливістю для задоволення власних інтересів характеризується конкуренція. Співпраця поєднує максимальну наполегливість щодо задоволення як власних інтересів, так і інтересів іншої людини.

Вправа 7. «Робота з афоризмами»

Мета: проаналізувати конфліктну ситуацію як один з негативних факторів взаємодії між людьми, усвідомити способи вирішення конфліктів на прикладі афоризмів.

Здобувачі та здобувачки вищої освіти поділяються на мікрогрупи по 3–5 осіб і обговорюють зміст афоризмів. На прикладі цих крилатих висловів, пов'язаних із ідентифікуванням різних способів примирення, визначають переваги та недоліки цих способів:

- уникнення: «Якщо в житті є можливість зробити крок назад для того, щоб уникнути конфлікту – краще його зробити» (Расім Мусабеков);
- поступка, пристосування: «Для того, щоб встояти на ногах у цьому житті, іноді доводиться наступати на горло власному «Я» (Аврелій Марк);
- компроміс: «Стояти на своєму часто означає проявляти впертість. Здатність до розумних поступок – ознака здорового глузду» (Джейн Остін);
- суперництво: «Слово «конфлікт» зазвичай означає конфлікт між організмами, кожен з яких прагне максимізувати власне виживання» (Річард Докінз);
- співпраця: «У діловому конфлікті відбувається обговорення проблеми. У психологічному конфлікті обговорюються особистості. Психологічний конфлікт призводить до взаємного знищення, а діловий – вирішує проблему й зближує партнерів» (Михайло Литвак).

Гра «Стратегії конфліктної поведінки»

Мета: формувати вміння використовувати стратегії конфліктної поведінки в різноманітних ситуаціях професійної діяльності, виявляти доцільність їх застосування в тому чи іншому випадку.

Рекомендації до виконання. Учасники гри ознайомлюються з інформацією про те, що дії людини в конфліктній ситуації часто є подібними до поведінки тварин:

- перша стратегія – «черепаша»: людям цього типу притаманне бажання сховатися від проблем під «панцир». Це

представники позитивного консерватизму, у спокійній ситуації вони підтримують колег, але в складній ситуації можуть зрадити;

- друга стратегія – «акула»: головним для людей такого типу є досягнення мети та виконання виробничих завдань. Їх не хвилює ставлення колег («Ваша любов мені ні до чого»). «Акули» є важливими для колективу, оскільки, рухаючись до власної мети, вони можуть знайти вихід зі складної ситуації;
- третя стратегія – «ведмежа»: люди цього типу намагаються уникнути конфлікту для того, щоб у колективі були дружні стосунки. Знаючи турботи й інтереси кожного, вони вчасно підтримують у важку хвилину. Але при цьому вони можуть повністю забути кінцеву мету своєї діяльності, тому що для них найбільш важливими виявляються людські стосунки;
- четверта стратегія – «лисиця»: представники такого типу завжди прагнуть досягти компромісу. Вони не просто хочуть, щоб усім було добре, а стають активними учасниками будь-якої діяльності, іноді навіть через хитрощі та обман намагаються досягти мети;
- п'ята стратегія – «сова»: представники цього типу ніколи не будуть уникати конфліктних ситуацій, проте вони можуть по жертвувати налагодженими стосунками заради визначеної мети. Вони обирають стратегію чесної та відкритої боротьби.

Учасникам пропонується кілька конфліктологічних ситуацій, які вони розігрують у парах. Розподіл ролей проводять за бажанням. Далі потрібно продемонструвати стратегії конфліктної поведінки в різноманітних ситуаціях професійної діяльності.

Обговорення. Які Ваші враження від роботи групи та колег з інших груп? Який досвід Ви отримали у ході гри?

ДОДАТКОВІ МАТЕРІАЛИ

**Х. Корнеліус, Ш. Фейр
КАРТОГРАФІЯ КОНФЛІКТУ**

(Друкється за виданням: Корнеліус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. М.: Стрингер, 1992.).

Пропонована авторами «Картографія конфлікту» – це один із прийомів, яким може скористатися кожна людина для ефективного вирішення конфлікту. Автори не ставлять собі за мету теоретизування з приводу дозволу, а пропонують нову концепцію виграшу, яка не передбачає програшу іншої сторони. Їхня мета – показати, що будь-які взаємини можуть бути взаємовиграшними. Ця робота, опублікована в 1989 році, є підсумком практичної діяльності авторів із налагодження відносин між людьми і організаціями. Їхні семінари із врегулювання конфліктів, посередництва та переговорів є добре відомими в Австралії, де в 1986 році, названому Міжнародним роком миру, Австралійська Асоціація сприяння ООН заснувала організацію з вирішення конфліктів як частину її програми миру. Її завдання – розробляти й упроваджувати навички з вирішення конфліктів для їх ефективного застосування в особистому житті, на роботі, в міжнародних відносинах. «Для того щоб досягти миру у світі, – вважають автори, – треба навчитися спочатку вирішувати конфлікти в особистому житті».

Чи доводилося вам мати справу із проблемою, що викликала у Вас такі почуття:

- * Я збентежений. Я ніяк не можу розібратися в тому, що відбувається.
- * Я застряг. Я не бачу ніякого виходу з проблемної ситуації.
- * Тут занадто багато взаємодіючих факторів. З чого мені почати?
- * Я відчував, що щось іще відбувалося, але не знав що.
- * Ситуація є безвихідною – ми просто не порозумілися!
- * Яка неухага! Як людина може поводити себе так?

У такі хвилини Вам необхідно звернутися до... картографії конфлікту. Карта дає нам чітке відображення того, як речі розташовані щодо одна одної; вона також дає нам можливість побачити багато, що в іншому випадку могло б залишитися поза нашою увагою. Таким чином, до

того, як ви підете в наступ, накресліть карту конфлікту. Ви можете зробити це наодинці, з близьким другом, з іншими учасниками конфлікту і, що особливо корисно, в ході спеціальних зустрічей, спрямованих на пошук рішень.

Карта може допомогти вам зробити саме це. Її цінність полягає в упорядкованому, систематичному підході до проблеми.

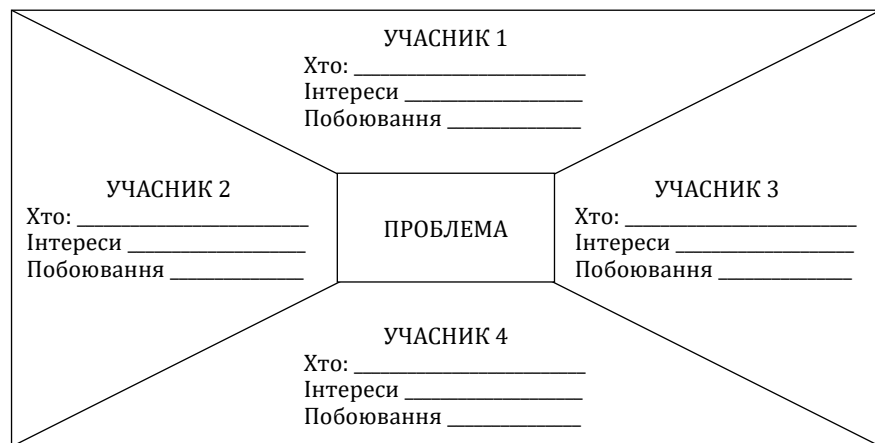
Етап 1. У чому проблема

Опишіть проблему в загальних рисах. На цьому етапі немає потреби глибоко вдаватися у проблему або намагатися знайти вирішення.

Якщо питання стосується, наприклад, того, що на роботі хтось не «тягне лямку» разом з усіма, то таке питання можна занотувати в загальну рубрику «Розподіл навантаження». Якщо ідеться про зіткнення особистостей і відсутність довіри, проблема може бути відображена у рубриці «Спілкування».

Сімейну проблему з миттям посуду або безладом в кімнатах дітей можна відобразити в рубриці «Миття посуду» або «Хатні справи».

Не хвилюйтеся поки що, якщо це не повністю відображає суть проблеми – важливо визначити саму природу конфлікту, відображенням якого ви будете займатися. Не визначайте проблему у формі двоякого вибору протилежностей: «так чи ні», «так чи не так». Залиште можливість для знаходження нових і оригінальних рішень.



Етап 2. Хто є залученим?

Вирішіть, хто є головними сторонами конфлікту. Ви можете включити до списку окремих осіб або цілі команди, відділи, групи або організації (тобто продавців, секретарок, директорів, клієнтів, народ, уряд і т.д.). У тій мірі, в якій залучені в конфлікт люди мають якісь загальні потреби щодо цього конфлікту, їх можна згрупувати разом. Суміш групових та особистих категорій також є прийнятною.

Якщо ви намічаєте карту для визначення співвідношення між числом учнів і викладачів для шкіл, в неї будуть залучені вчителі, учні, директор, відділ освіти, батьки і, можливо, ваші депутати і засоби масової інформації. Внутрішня проблема може зачіпати тільки перші три групи.

Якщо ви складаєте карту конфлікту між двома співробітниками в конторі, ви можете включити в неї цих Віру й Петра, об'єднавши інших співробітників в одну групу; або, можливо, вам доведеться включити всіх поіменно і додати до списку ім'я начальника відділу.

Етап 3. Якими є їхні справжні потреби?

Тепер Вам слід перерахувати основні потреби та побоювання для кожного з головних учасників, пов'язані з цією проблемою. Ви повинні з'ясувати мотивацію, що ховається за позиціями учасників в цьому питанні. Вчинки людей та їхні переконання викликані їхнім бажаннями та мотивами, що ховаються за ними; ми прагнемо до того, що наближає задоволення наших потреб, і уникаємо того, що заважає цьому.

Графічно відображаючи наші потреби і побоювання, ми розширюємо світогляд і створюємо умови для більш широкого кола потенційних рішень, доступних після закінчення цього процесу.

Потреби. Ми користуємося цим терміном в його широкому значенні – він може означати бажання, цінності, інтереси й узагалі все, що може здаватися важливим для людини. Ви можете просто спитати в учасників: «Щодо проблеми... у чому полягають ваші / їхні головні потреби?». Ви можете поставити це питання собі, іншому учаснику або про іншу особу або сторону.

Серед потреб можуть бути:

- постійна робота, що приносить задоволення;
- повага;
- визнання й розуміння;

- прибраний будинок / письмовий стіл;
- дозвіл тримати речі в безладі;
- законність і респектабельність угоди.

Іноді одна й та сама потреба стосується декількох або навіть усіх груп. У такому випадку може бути корисним розмістити цю потребу в усіх рубриках, щоб показати наявність спільних інтересів у всіх учасників.

Іноді спроби відвернути людей від заготовлених ними рішень і перенести їхню увагу на розгляд потреб стикаються з їхнім опором. У такому випадку корисно поставити навідні запитання на зразок: «Ваша відповідь на проблему полягає в тому, що ми повинні зробити те-то й те-то. Що це вам дасть?». Їхня відповідь на це питання може стати вказівкою на їхні невисловлені потреби. Іноді процес картографії конфлікту сходить зі шляху, якщо один із учасників починає обговорювати свою сторону проблеми під час обговорення побоювань і потреб іншого учасника. Ви можете перервати це відхилення від теми, ввічливо запитавши його, чи не можна занести порушену потребу або побоювання під відповідну рубрику на карті. Ви можете потім продовжити процес, попросивши, якщо це можливо тепер, повернутися до того місця, де зупинилися раніше.

Побоювання. Тут може йтися про заклопотаність, побоювання, тривоги. Вам не треба обговорювати, наскільки вони є реальними, до того як ви нанесете їх на карту. Наприклад, у вас можуть бути побоювання з приводу чогось, що постає для вашої раціональної свідомості надзвичайно малоймовірним: проте побоювання не відступають, ніби чекаючи на своє визнання. Їх важливо мати на карті. Однією з важливих переваг цього процесу є можливість висловити й відобразити на карті ірраціональні страхи.

Побоювання можуть включати наступні категорії:

- провал і приниження;
- страх схибити;
- фінансовий крах;
- можливість бути відкинутим або нелюбимим;
- втрата контролю;
- самотність;
- бути підданим критиці або осуду;

- втрата роботи;
- низька зарплатня;
- нецікава робота;
- побоювання, що вами будуть командувати;
- переплата за покупку;
- побоювання, що все доведеться почати спочатку.

Використовуйте категорію побоювань для виявлення мотивацій, які не спливають у процесі перерахування потреб. Наприклад, для деяких людей легше сказати, що вони не терплять неповаги, ніж зізнатися, що вони потребують поваги.

Перерахування реальних потреб і побоювань. Важливо пам'ятати, що ми повинні зосередитися на потребах і побоюваннях усіх сторін, поки карта не буде готова повністю. Не дозволяйте відволікати себе в бік для обговорення наслідків, сторонніх питань («а як щодо...?» й т. ін.) і тим більше рішень.

Якщо група наполягає на тимчасовому відході в сторону, зафіксуйте це стороннє питання на окремому шматку паперу. Вперто наполягайте на відповідях на питання: «Якими є ваші потреби і якими є побоювання?». Іноді Вам доведеться відсіювати готові рішення, які подають як потреби. У процесі створення карти про куріння (див. карту 1) ведучий запитав: «Що їм потрібно? – на що отримав відповідь: «Вимірювання за часом перерв для всіх». Це вже готове рішення. Потребу, яка ховалася за ним, можна висловити на зразок «справедливий розподіл робочого навантаження». Якщо хтось у групі робить зауваження щодо того, що їм щось не подобається або є незадоволеним, докладіть зусиль до того, щоб дізнатися, що ховається за цим зауваженням і як його можна перефразувати в побоювання або потребу.

Наприклад, у відповідь на зауваження: «Наради – просто втрата часу. Вони завжди затягуються» – ви можете запитати: «Чого вам треба? – «Менше втрачати часу на наради». Ви можете також запитати: «Чого ви побоюєтесь?»- «Нестачі часу на виконання моєї роботи». Це робить питання більш широким і допомагає уникнути безплідних дискусій про те, чи тривають наради занадто довго, і якщо так, то чому.

Намагайтеся охопити всі реальні потреби та побоювання людей щодо нарад, не вдаючись до філософської дискусії на цю тему.

Коли вам доводиться описувати потреби і побоювання осіб або груп, які не беруть участі в цьому процесі, важливо забезпечити, щоб занесені категорії відображали їхні реальні потреби та побоювання так, як вони висловили б їх самі.

Наприклад, якщо ви вважаєте, що жінка, постійно запізнюється на роботу, потребує більшої пунктуальності, це всього лише ваша думка. Насправді вона може потребувати продовження обідньої перерви, допомоги в догляді за дітьми, в квартирі, яка була б розташована ближче до місця роботи, або навіть в допомозі з розподілом її часу.

Не прохайте: «Вони потребують на більшу терпимість!». Така заява відображає швидше вашу потребу у визнанні та повазі. Вона є цілком правомірною, але записати її треба у вашій, а не в їхній рубриці. Можливо, їм необхідно одержати щось від вас до того, як ви одержите їхню повагу. Можливо, для них необхідною є ваша думка або будь-яка інформація. Природно, вони теж можуть потребувати на більшу повагу або на визнання з вашого боку. Якщо вам раптом спаде на думку нова потреба, врахуйте можливість того, що вони так само можуть відчувати її.

Ви можете створити карту в будь-який час, в будь-якому місці і з будь-якою людиною!

Для карти найкраще використовувати великий аркуш паперу. Якщо ви маєте справу з групою, прикріпіть аркуш на дощці або покладіть його на видному місці. Користуйтеся досить товстими олівцями або крейдою. Корисно користуватися різними кольорами: одним – для відображення проблеми й учасників, іншими – для потреб і побоювань. Проте нам відомі випадки першокласних карт, намальованих на паперовій серветці в обідню перерву в ідальні недогризком олівця!

Ви можете на швидку скласти уявну карту перед тим, як станете до нової роботи або заселитесь до когось; перед початком відпустки з друзями; до обговорення контрактів або угод – тобто, в будь-якому випадку, який стосується особистих або ділових відносин. Не чекайте, поки ви будете мати справу з конфліктом – намагайтеся попередити його виникнення. До карт можна вдатися для складання планів.

Наприклад, якщо Вам треба запланувати неминуче скорочення витрат, попереднє накреслення карти за участю всіх сторін може

допомогти не тільки втіленню планів у життя, але і їх свідомому прийняттю.

Карту можна створити й наодинці. Звичайно, іноді вам доведеться всього лише здогадуватися про наміри інших сторін, проте сам цей процес сприятиме розширенню вашого кругозору. Ви, можливо, зазначите для себе ті місця, які вимагають додаткової інформації, що дозволить вам поставити більш цілеспрямовані питання іншим до того, як ви почнете обмірковувати рішення.

Ви можете створювати карту за участю інших. Це можна робити на роботі, вдома або під час групових заходів, в яких ви берете участь. Дуже просто сказати: «Давайте уявимо собі картину ситуації більш наочно, до того, як ми підемо далі. Давайте зафіксуємо потреби та побоювання кожного щодо цього заходу».

Карти можуть допомогти у справі:

- * за близьких відносин;
- * у підготовці до ділових переговорів;
- * на переговорах, що зайшли в глухий кут (див. карту 1);
- * поділу майна і в питанні про те, на чиему піклуванні залишаться діти в разі розлучення або розриву співжиття;
- * про труднощі у відносинах групи, або на робочій ділянці, або за наявності в них «важкої людини» (див. карту 3); про сімейні утруднення; створення рекламних оголошень; фракційні тертя (див. карту 2); про наради з планування;
- * про майбутні зміни (наприклад, у плануванні або втіленні в життя нової політики або постанов у великих організаціях). Складання карти – погляд у майбутнє. Ви створюєте її тому, що хочете намітити реальні альтернативи. Застосовуйте карту до актуальних ситуацій, а не до тих, які вже було вирішено і які не підлягають обговоренню.

Наприклад, недоцільно складати карту про ситуацію з палінням, якщо не палити на робочому місці вже прийнято. Можна, однак, скласти карту наслідків цього рішення, які хоча б когось хвилюють. Можливо, некурящі починають нарікати з приводу тривалості перекурів, які влаштовують для себе курці за межами робочого місця. Не збивайтеся з курсу під час складання карти. У тому випадку, якщо ви часто відволікаєтеся, так само як і у разі появи важливих і непередбачених раніше

питань, ви можете взятися до другої карти. Складаючи карту з приводу перерв для куріння, ви можете перейти до питань про забруднення повітря або підлоги, що потребує окремої карти.

Найчастіше нам здається, що, якщо ми маємо справу з конфліктуючими сторонами (як, наприклад, у питанні про просування службою), подібне зіткнення інтересів краще не витягувати назовні. Однак у більшості випадків приховування труднощів врешті-решт є більш ризикованим, ніж їх виявлення. Виявлення проблеми в контексті потреб і побоювань, пов'язаних із нею, нерідко допомагає виявленню нових альтернатив.

Люди, яких зазвичай вважають «важкими», мають, тим не менше, потреби і побоювання, які можна відобразити на карті. Таке відображення допоможе вашому спілкуванню з ними. Коли ми говоримо про «зіткнення характерів», ми нерідко маємо на увазі, що не знаємо, що рухає цими людьми, і визнаємо, що наші звичайні прийоми спілкування не є дієвими в цьому випадку.

Завжди повертайтеся до потреб. Може статися, що ви отримаєте від ваших опонентів відповідь, яка радикально відрізняється від одержаної раніше. Можливо, вам спадуть на думку шляхи задоволення їхніх потреб, про які ви раніше й не підозрювали, а ваша карта може підказати вам нові й оригінальні рішення.

Норовливість підлітка може приховувати страх того, що його не прийняв батько. Може бути, що призначений спеціально для нього похід в кіно або театр переконає його у вашій прихильності й одночасно вирішить проблеми поведінки.

Негативне ставлення до вас співробітника може проявитися на карті як незадоволена потреба у визнанні. Ви можете відгукнутися на неї похвалою на його адресу на наступному засіданні вашого колективу.

Як читати вашу карту:

* Шукайте нову інформацію та нове розуміння – щось непомічене або незрозуміле вами раніше. Карта допомагає вам побачити ситуацію очима іншої людини.

* Шукайте загальну «точку опори» - загальні потреби або інтереси.

* Шукайте спільну точку зору та підтримуйте спільні цінності або ідеї, до яких прихильні всі учасники.

У Kartі 2 некурці вказали на бажаність «не мати зайвого навантаження», в той час як курці підтримали необхідність «продовження нормальної роботи». Обидві групи розглядали «нормальний хід роботи» як частину їхніх загальних устремлінь.

* Поєднуйте різні цінності та перспективи. Які цінності та ідеї можуть стати частиною спільних поглядів, оскільки вони є важливими для однієї зі сторін? Для некурців важливим є підтримання чистоти на доріжках (відсутність недопалків), але це важливо і для курців. В ідеалі загальні погляди мають бути досить широкими для охоплення ними індивідуальних цінностей усіх сторін.

Наприклад, для батьків важливо, щоб дитина виконувала домашні завдання, в той час як для дитини важливо мати час для ігор.

Спільні цінності повинні включати в себе як те, так і інше.

* Шукайте приховані устремління, такі, як індивідуальні блага, одержувані однією стороною за певних варіантів рішень. Дуже часто це може бути всього лише прагненням врятувати свою репутацію або престиж. Виведіть ці приховані устремління як додаткові потреби і побоювання на карті.

* Шукайте найбільш важкі ділянки, що вимагають невідкладної уваги.

* Шукайте намітки. Про що ви не знали раніше, що вимагає більш докладного розгляду тепер?

* Шукайте і стимулюйте передумови виграшу для всіх. Розпізнайте елементи, важливі для певної сторони, особливо якщо ваша поступка в цьому плані не пов'язана з великими жертвами

* Шукайте основу для взаємного виграшу всіх сторін.

* Пропонуйте рішення, що включають елементи виграшу для всіх.

Проаналізуйте вищенаведені зауваження самі й обговоріть їх з усіма учасниками. Потім запишіть питання, які потребують на увагу. Ви готові тепер до наступного етапу – вироблення варіантів рішень.

Процес картографії конфлікту має наступні переваги:

* Він обмежує дискусію певними формальними рамами, що допомагає зазвичай уникнути надмірного прояву емоцій. Люди можуть втрачати самовладання в будь-який момент, однак під час складання карти вони схильні стримувати себе.

* Він створює груповий процес, в ході якого можливим є спільне обговорення проблеми.

* Він дає людям можливість сказати, чого вони потребують.

* Він створює атмосферу емпатії й визнає думку людей, які раніше вважали, що їх ніхто не зрозумів.

* Це дозволяє чіткіше бачити як власну точку зору, так і точку зору інших.

* Він надає систематичності думкам кожної сторони на проблему.

* Він наштовхує на нові напрямки у виборі рішень.

Короткий зміст

Процес картографії конфлікту складається з 3-х етапів:

Етап 1. Визначити проблему заявою загального характеру.

Етап 2. Розпізнати і назвати головних учасників.

Етап 3. Якими є потреби і побоювання кожного учасника або групи?

Ви можете скласти карту наодинці, з вашим партнером у конфлікті або з усією групою. Розберіть результат з огляду на нові спостереження, загальну базу і загальні погляди. Зверніть особливу увагу на головні питання й розпізнайте елементи, які можуть бути покладені в основу підходу «виграти/виграти». Після цього перейдіть до вироблення нових альтернатив.

КАРТА 1

Одна жінка була незадоволена тим, що її сусід хотів побудувати високий кам'яний паркан між їхніми дворами. План паркану незабаром мали передати до міськради на схвалення. Ця жінка прийшла на один із курсів із вирішення конфліктів із почуттям безпорадності та гніву. Вона склала карту конфлікту й пішла з семінару, вирішивши запросити сусіда на чашку чаю, для того, щоб дізнатися про нього більше, замість того щоб розпочати конфлікт з приводу паркану. Вона пішла з семінару вже не такою засмученою. Інші учасники, які допомагали їй у складанні карти цього конфлікту, побачили, наскільки корисним є процес відображення потреб, до того як вони розпочнуть негайний пошук рішень. Спочатку вони були схильні стати на бік жінки в її засудженні жакливого сусіда, пропонуючи способи, за допомогою яких вона могла б поставити всілякі перешкоди на його шляху. Після складання карти вони

проявили набагато більшу заклопотаність щодо почуття ізоляції, яку відчував сусід, перенаправивши свою увагу на те, як жінка може допомогти йому й одночасно самій собі.

«ПАРКАН»

ВОНА

ПОТРЕБИ	ПОБОЮВАННЯ
<ul style="list-style-type: none"> • незагороджений простір • непошкоджена нерухомість • збереження передньої вартості нерухомості • добросусідські та приязні відносини з її сусідом 	<ul style="list-style-type: none"> • відчуття обмеженості парканом • ігнорування її побажань сусідом • контраходи у разі відмови міськради • ізоляція • можливі грошові витрати • втрата виду через кам'яний паркан

ВІН

ПОТРЕБИ	ПОБОЮВАННЯ
<ul style="list-style-type: none"> • усамітнення • безпека його собаки в закритому дворі • співпраця й розуміння з боку сусіда 	<ul style="list-style-type: none"> • втрата собаки • собака заважає сусідам • пограбування • небажаний соціальний контакт, через який у нього можуть бути складності

КАРТА 2

На підприємстві було введено правило, за яким було заборонено куріння всередині приміщень. Деякі курці почали влаштовувати часті й тривалі перекури, іноді за межами приміщення. Штат розбився на табори курців і некурящих. В одному з відділів було проведено нараду з метою усунення непорозуміння, які виникли. Вироблення карти дозволило поглянути на питання ширше. Некурящі зрозуміли, що курці якимось повинні були задовольняти свою звичку, в той час як курці змогли усвідомити заклопотаність деяких некурящих надмірно частими перекурами. Після бурхливого обговорення питань про шкоду куріння та переваги некуріння учасники наради перейшли до обговорення практичних аспектів проблеми. Були розглянуті альтернативні шляхи..

ПРЯМІ ТА НЕПРЯМІ МЕТОДИ РОЗВ'ЯЗУВАННЯ КОНФЛІКТУ

(Узято з підручника: Основи загальної і медичної психології за заг. ред. проф. І.С. Вітенка та проф. О.С. Чабана. Тернопіль: Укрмедкнига, 2003. 344 с.).

Прямі методи розв'язання конфлікту

У будь-якій групі конфлікт між кількома її членами є перешкодою до звичного спілкування і спільної праці. Для тих, хто сперечається, це здається їхньою «особистою справою», хоча насправді стосується всіх. Виникає необхідність розв'язання конфлікту. Бажано відновити мирні стосунки між опонентами на основі такого компромісу, який би, по-перше, не суперечив загальним етичним нормам, а по-друге, не припинював людську гідність обох сторін. Примирити між собою сторони, які конфліктують, звичайно зобов'язаний старший (за становищем або за віком).

Найбільш поширеними є прямі методи розв'язання конфлікту.

1. Керівник почергово запрошує до себе учасників конфлікту і просить кожного пояснити суть і причини суперечки. При цьому він припиняє будь-яку спробу однієї людини зводити наклеп на іншу і вимагає лише фактів, а не емоцій. Наприклад: «Все погане, що Ви хотіли сказати про Ганну Іванівну, треба говорити їй в обличчя, а не поза очі. Я Вам пізніше дам таку можливість». Як тільки керівник, незалежно від суджень самих опонентів приймає певне рішення, він викликає обох, просить їх у його присутності висловити все, що вони вважають за потрібне, зупиняє розмову, коли між ними виникає яка-небудь суперечка, та оголошує своє рішення. Воно може бути на користь одного з опонентів або, навпаки, жодного з них. У будь-якому разі керівник повинен поводитися відкрито, по-діловому, зважати на авторитет, етичні традиції та офіційні постанови, які існують у суспільстві. Його рішення має бути сигналом: інцидент вичерпаний і повертатися до нього – означає забирати час та енергію в зайнятих людей.

2. Можна пропонувати учасникам конфлікту висловити свої претензії один до одного в присутності групи або на зборах. Надалі рішення керівник приймає на основі виступу учасників зборів з цього питання. Якщо конфлікт, усупереч вжитих заходів, не вщухає, керівник вдається до санкцій щодо одного з них чи обох.

3. Якщо і це не допомагає, керівник шукає інший варіант, наприклад, розсадити учасників конфлікту на різні робочі місця.

Здебільшого під впливом прямих заходів розв'язання конфлікту самокритичні та принципові його учасники змінюють чи пом'якшують свої ворожі настрої, у такий спосіб допомагаючи колективу повернутися до здорової психологічної атмосфери спільної діяльності. Проте бувають і зворотні випадки, коли прямий тиск керівника або групи на учасників конфлікту тільки ускладнює їхню взаємну суперечку.

Непрямі методи розв'язання конфлікту**Принцип «виходу почуттів»**

За спостереженнями одного із видатних сучасних психотерапевтів К. Роджерса, якщо людині дати без перешкод висловити свої негативні емоції, то поступово вони «самі собою» змінюються позитивними. Наприклад, жінці надали можливість висловити всі свої думки про власного чоловіка (це можуть бути навіть найбільш різкі судження, які образливі й несправедливі). Після її монологу, який може тривати годину або більше, ми з'ясуємо, що жінка, як правило, зітхнувши, говорить: «Взагалі-то він може бути кращий, у нього є непогані риси». Реалізація цього принципу вимагає терпіння і здатності емоційно підтримувати співрозмовника.

Принцип «емоційного заміщення»

Людину, яка скаржиться Вам на свого колегу, треба сприймати як особу, що страждає. Хоча Вам цілком зрозуміло, що насправді потерпає не вона, а саме її колега. І чим більше людина відчуває свою неправоту, тим активніше вона приміряє на себе образ «жертви». Проте зважати на страждання такої особи треба навіть тоді, коли вона помиляється, так Ви полегшуєте душевний стан співрозмовника.

Принцип «авторитетного третього»

Примирлива, добра думка одного з противників про другого може бути передана лише через третю особу, авторитетну для обох. Тому таку людину потрібно знайти, розробити план її дій та направити до однієї з двох сторін конфлікту для виконання делікатного доручення.

Принцип «неприхованої агресії»

Психолог навмисне надає особам, які конфліктують, можливість висловити свою антипатію один до одного. На людях це потрібно робити виключно приховано: можна «зіштовхнути» учасників конфлікту в спортивній боротьбі, диспуті, грі, трудових змаганнях.

Пряма форма «неприхованої агресії» реалізується так: психолог спонукає партнерів до конфлікту в його присутності та достатньо довгий час не припиняє сварки. Вона, як правило, у присутності третьої особи не досягає таких крайнощів, щоб опонентів доводилося розбороняти. Коли сторони конфлікту висловили те, що їх найбільше пригнічувало, психолог дозволяє їм піти.

Принцип «примусового вислуховування опонента»

Психолог спонукає учасників конфлікту сперечатися в його присутності, а потім зупиняє суперечку і дає таку інструкцію: «Кожен із вас перед тим, як відповісти опоненту, повинен точно повторити його останню репліку». Звичайно, що вони не в змозі правильно відтворити репліки один одного, оскільки кожний чує переважно тільки себе, а опонентові приписує тон і слова, яких насправді не було (можна скористатися засобами аудіозапису). Це зменшує взаємну неповагу і сприяє зростанню самокритики.

Б. Мелібруда**ПОВЕДІНКА В СИТУАЦІЇ КОНФЛІКТУ**

(Друкується за виданням: Мелібруда Е. Я — Ты — Мы: психологические возможности улучшения общения. Пер. с польск. М.: Прогресс, 1986.)

Я вже писав про поширене переконання щодо негативної ролі конфліктів. Більшість людей вважає за краще уникати конфліктних відносин, не говорити про них, приховувати їх, поки це можливо. Писав я і про несприятливі наслідки такого способу мислення.

Усім зрозуміло, що конфлікти існували й будуть існувати, вони є невід'ємною частиною людських взаємин, і не можна говорити про те, що конфлікти є марними або патологічними. Вони нормальне явище в нашому житті. Виникають вони через відмінності між людьми, через те, що

вчинки, уявлення, почуття у кожного з нас не одні й ті самі і часом стикаються одне з одним. Картина суспільства без міжособистісних конфліктів здається мені чимось жахливим, оскільки це означало б повну втрату індивідуальності, свободи та автентичності. Однак ніщо подібне нам не загрожує. Тому замість того, щоб лякати себе картинами безконфліктного існування, давайте краще задумаємося про те, чи існує якась можливість конструктивної й успішної поведінки в разі конфлікту. Ця тема воістину є невичерпною, їй одній можна було б присвятити цілу книгу.

Тут же, спираючись на роботи Давида Джонсона, ідеї якого я неодноразово використовував у своїй психологічній практиці, я хочу запропонувати одну з можливих моделей поведінки в конфліктній ситуації.

Важливу роль у конструктивному вирішенні конфліктів відіграють такі фактори:

- адекватність відображення конфлікту;
- відкритість та ефективність спілкування конфліктуючих сторін;
- створення клімату взаємної довіри та співпраці;
- визначення істоти конфлікту.

Зупинимося на кожному з цих факторів окремо.

Адекватне сприйняття конфлікту

Дуже часто в ситуації конфлікту ми неправильно сприймаємо власні дії, наміри й позиції, так само як і вчинки, інтенції і точки зору опонента. До типових спотворень сприйняття належать:

* «ілюзії власного благородства» – в конфліктній ситуації ми нерідко вважаємо, що є жертвою нападок злого противника, моральні принципи якого вельми сумнівні. Нам здається, що істина і справедливість повністю на нашому боці і свідчать на нашу користь. У більшості конфліктів кожен з опонентів впевнений у своїй правоті і прагненні до справедливого вирішення конфлікту, переконаний, що тільки противник цього не хоче;

* «пошук соломинки в оці іншого» – кожен із супротивників чітко бачить недоліки й похибки іншого, але не усвідомлює таких же недоліків у самого себе. Як правило, кожна з конфліктуючих сторін схильна не помічати смислу власних дій по відношенню до опонента, але з обуренням реагує на його дії;

* «подвійна етика» – навіть тоді, коли противники усвідомлюють, що роблять однакові вчинки по відношенню один до одного, все одно власні дії сприймаються кожним з них як допустимі й законні, а дії опонента-як нечесні й недозволені;

* «все зрозуміло» – дуже часто кожен з партнерів надмірно спрощує ситуацію конфлікту, причому так, щоб це підтверджувало загальне уявлення про те, що його дії є хорошими та правильними, а дії партнера, навпаки, поганими й неадекватними. Ці та подібні помилки, є властивими кожному з нас у конфліктній ситуації, як правило, посилюють конфлікт і перешкоджають конструктивному виходу з проблемної ситуації. У будь-якому конфлікті партнери відчувають так звані змішані почуття. З одного боку, кожен відчуває неприязнь, злість або навіть ненависть до іншого, бажання, щоб противник відмовився від своєї позиції, з іншого – у опонентів є, хоча й дуже приглушені, більш доброзичливі почуття, породжені всією сукупністю попередніх взаємин, а також прагненням до взаєморозуміння і згоди.

Якщо спотворення сприйняття у конфлікті надмірно велике, виникає реальна небезпека опинитися в пастці власної упередженості, тому що ясно бачиш і відчуваєш тільки ворожість партнера, не помічаючи ніяких інших почуттів з його боку. Це може спричинити так зване самопідтвержене припущення: допускаючи, що партнер налаштований виключно вороже, починаєш оборонятися від нього, переходячи в наступ. Бачачи це, партнер відчуває ворожість до нас, і наше попереднє припущення, хоча воно й було неправильним, негайно підтверджується. Знаючи про подібні уявлення в ситуації конфлікту, спроможніться уважніше проаналізувати свої відчуття в конкретних випадках: чи не виникають подібні спотворення й у вас, коли ви намагаєтесь вирішити той чи інший конфлікт.

Це основна умова конструктивного вирішення конфліктів. Однак, на жаль, у конфліктній ситуації комунікація, як правило, погіршується. Противники охочіше користуються способами спілкування, що ускладнюють розуміння того, що, власне, відбувається. Вони в основному намагаються зробити противнику боляче, а самі займають оборонну позицію, приховуючи будь-яку інформацію про себе. Тим часом комунікація може допомогти вирішити конфлікт тільки тоді, коли обидві

сторони шукають способу досягти взаєморозуміння. Здогадуюся, що багато читачів в цьому місці низують плечима й думають: «Легко сказати, а на самому разі...».

Дійсно, коли людина «охоплена» емоціями й захоплена конфліктом, їй важко висловлювати свої думки й уважно вислуховувати противника. Тому часом має смисл на самому початку конфлікту піти на ризик і якомога повніше, нехай навіть в різкій формі, висловити один одному те, що відчуваєш. У цей момент безглуздо намагатися щось вирішувати, головне, про що треба піклуватися, — це про те, щоб не образити й не принизити партнера. Японці, наприклад, придумали для цього своєрідний ритуал і м'які подушки для биття. Іноді навіть крик або удар по столу краще, ніж спокійна, холоднокровна відповідь, яку противник буде пам'ятати все життя. Часом, прикриваючись хорошими манерами і ввічливим тоном, люди йдуть на навмисне психологічне вбивство іншого, знищуючи в ньому його образ самого себе. В результаті партнери відмовляються від пошуку конструктивних виходів з конфлікту, а тільки «зализують рани» і думають про можливу помсту.

Взаємне вираження почуттів, хоча б часткове, може допомогти у створенні умов для використання комунікації з метою конструктивного обміну думками. Добре б, якби кожен з противників міг хоча б частково повідомити іншому наступне:

* Що я хотів би зробити, щоб вирішити конфлікт?

* На які реакції я чекаю з боку іншого?

* Що я збираюся зробити, якщо партнер поведе себе не так, як я очікую?

* На які наслідки я сподіваюся у випадку, якщо буде досягнуто згоди?

Ймовірно, конструктивному вирішенню конфлікту можуть сприяти деякі форми спілкування, про які я писав вище, наприклад:

* висловлювання, що передають те, як я зрозумів його слова або дії, і прагнення отримати підтвердження того, що я зрозумів їх правильно;

* відкриті й особистісно забарвлені висловлювання, що стосуються мого стану, почуттів і намірів;

* інформація, що містить зворотний зв'язок щодо того, як я сприймаю партнера і тлумачу його поведінку;

* демонстрація того, що я приймаю партнера як особистість всупереч критиці або опору щодо його конкретних учинків. Можна також згадати, хоча це і здається очевидним, про те, що слід уникати загроз, брехні, спроб приховувати маніпуляції партнером, тому що ці дії продиктовані прагненням взяти верх над противником, а не домогтися обопільної згоди.

Створення клімату взаємної довіри та співпраці

Цьому може сприяти прояв довіри до партнера шляхом готовності відкрити перед ним таку свою незахищену позицію, якою є прагнення до згоди і взаєморозуміння, небажання використовувати слабкі і вразливі місця противника.

Конфлікт вирішується більш успішно, якщо обидві сторони зацікавлені в досягненні певного загального результату, що спонукає їх до співпраці. Досвід спільної діяльності в ім'я досягнення спільної мети зближує партнерів, дозволяє відкривати нові, додаткові способи подолання труднощів і неприємностей, пов'язаних із вирішенням конфлікту. Успішне вирішення спільних завдань підвищує також ступінь взаємної довіри, що полегшує ризик відкритості у спілкуванні. Це – момент надзвичайно важливий, бо люди часто навіть не уявляють собі, що можна співпрацювати з людиною, з якою знаходишся в конфліктних відносинах.

Визначення суті конфлікту

Чим точнішим є визначення істотних елементів конфлікту, тим легше знайти засоби для ефективної поведінки. Дуже бажано, щоб партнери зуміли узгодити свої уявлення про те, як визначити ситуацію конфлікту. Послідовна поведінка, спрямована на подолання конфлікту загалом, передбачає кілька етапів.

1. Визначення основної проблеми. Вичерпне визначення характеру проблеми, що спричинила конфлікт, допомагає кожному противнику оцінити свою поведінку й дії іншого, правильніше зрозуміти ситуацію, в якій обидва опинилися. Дуже важливо усвідомити точки дотику конфліктуючих сторін і відмінності між ними, в більшості випадків відмінності по-справжньому не усвідомлюються, а подібності виявляються невідомими:

- Як я розумію проблему? Які мої дії і які вчинки партнера спричинили виникнення і закріплення конфлікту?
- Як мій партнер бачить проблему? Які, на його думку, мої та його власні дії лежать в основі конфлікту?
- Чи відповідає поведінка кожного з нас ситуації, що склалася?
- Як можна найбільш лаконічно і повно визначити нашу загальну проблему?
- У яких питаннях ми з партнером розходимося?
- У яких питаннях ми солідарні й розуміємо один одного?

2. Визначення причини конфлікту. Навіть якщо ми точно знаємо, що нам подобається і що не подобається в нашій поведінці, все одно існує велика ймовірність, що конфлікт, подібний до нинішнього, повториться і в майбутньому. Тому важливо зрозуміти причини виникнення конфлікту. Знання цих причин дозволить обмежити кількість конфліктних зіткнень з цього приводу або взагалі уникнути їх:

- необхідно якомога повніше і правдивіше усвідомити для себе, що в діях противника здається мені неприйнятним;
- потрібно зрозуміти, які мої дії в конфліктній ситуації неприйнятні для партнера;
- необхідно визначити, що саме стало причиною виникнення конфлікту.

3. Пошук можливих шляхів вирішення конфлікту.

- Що я міг би зробити, щоб вирішити конфлікт?
- Що міг би зробити для цього мій партнер?
- Якими є наші спільні цілі, в ім'я яких необхідно знайти вихід із конфлікту?

4. Спільне рішення про вихід із конфлікту. Приймаючи це рішення, необхідно враховувати можливі наслідки кожного із способів вирішення конфлікту й усвідомлювати, що тільки спільні зусилля партнерів можуть дати бажаний результат:

- Якими є ймовірні наслідки кожного з можливих шляхів вирішення конфлікту?
- Що треба зробити для досягнення намічених цілей?
- Який із способів вирішення конфлікту викликає у нас почуття задоволення своєю конструктивністю?

5. Реалізація наміченого спільного способу вирішення конфлікту.

6. Оцінка ефективності зусиль, здійснених для вирішення конфлікту. Якщо проблему вирішити не вдалося, необхідно повторити всі попередні кроки, намагаючись при цьому усвідомлювати переживання, що виникають як у разі успішного вирішення проблеми, так і в разі, якщо знову не вдалося досягти бажаних результатів.

І ще на двох моментах я хочу зупинитися.

Перше – перераховані вище пропозиції не є рецептом чудодійного способу вирішення конфліктів. Не існує універсальних прийомів, що дозволяють впоратися з будь-якою ситуацією. Єдиним нашим «засобом» є наша особистість. Описані етапи вирішення конфлікту містять лише деякі вказівки, реалізація яких вимагає з нашого боку залучення всієї нашої особистості, зусиль, вміння, завзятості й доброї волі. Але і при цьому я не можу гарантувати успіху. Ймовірність його, однак, є тим більшою, чим більш свідомо ми діємо, орієнтуємось на певні дорожовказні знаки. Єдиним автором свого успіху є той, хто щось робив і пробував.

Друге – всі послідовні кроки на шляху до виходу з конфлікту, більш-менш схожі з тими, що описані тут, повинні бути в кожному конкретному випадку зроблені обома сторонами. Основою для спільних пошуків може стати обмін думками, пропозиціями, міркуваннями з приводу кожного чергового етапу. Це вимагає, як бачимо, тісної співпраці. Тому пошук слід почати, заручившись згодою на таку співпрацю.

Допоміжним засобом може виявитися запис своїх міркувань з приводу кожної чергової проблеми і своєчасне ознайомлення партнера з ними. Слід пам'ятати, що невдачі на початку ще не визначають кінцевого результату. Важливо пробувати, пробувати і пробувати.

МЕТОДИКИ ВИВЧЕННЯ ОСОБИСТОСТІ

МЕТОДИКА К. ТОМАСА ДЛЯ ДІАГНОСТИКИ СХИЛЬНОСТІ ОСОБИСТОСТІ ДО КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ, АДАПТАЦІЯ Н. В. ГРИШИНОЇ

Мета: визначити переважний спосіб поведінки людини в конфліктних ситуаціях.

Опис методики

На ранніх етапах вивчення конфліктів широко використовувався термін «вирішення конфліктів», який має на увазі, що конфлікт можна і необхідно розв'язувати або елімінувати. Таким чином, метою вирішення конфліктів був деякий ідеальний безконфліктний стан, де люди працюють у повній гармонії.

Однак останнім часом ставлення фахівців до цього аспекту дослідження конфліктів істотно змінилося. Це викликано, на думку К. Томаса, двома обставинами: усвідомленням марності зусиль з повної елімінації конфліктів, а також підтвердженням наявності позитивних функцій конфліктів. Звідси, згідно з підходом К. Томаса, акцент повинен бути перенесений з елімінування конфліктів на управління ними. Тому автор вважає за потрібне сконцентрувати увагу на таких аспектах зміни конфліктів: які форми поведінки в конфліктних ситуаціях характерні для людей, які з них є більш продуктивними або деструктивними; як можна стимулювати продуктивну поведінку.

Для опису типів поведінки людей у конфліктних ситуаціях К. Томас запропонував двовимірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація (пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до конфлікту) і наполегливість (для якої характерний акцент на захисті власних інтересів). Відповідно до цих двох вимірів автор виділяє такі способи регулювання конфліктів:

- змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;
- пристосування – на протипагу суперництва, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;

- компроміс;
- уникнення – відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей;
- співпраця, коли учасники ситуації знаходять альтернативу, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.



П'ять способів регулювання конфліктів за К. Томасом

К. Томас вважає, що під час уникнення конфлікту жодна зі сторін не досягає успіху. За таких форм поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників здобуває перемогу, а інший програє, або вони обидва програють, оскільки йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співпраці обидві сторони одержують перевагу. У своєму опитувальнику з виявлення типових форм поведінки К. Томас описує кожний з п'яти наведених можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації.

Інструкція. У кожній з поданих пар виберіть те судження, яке є найбільш типовим для вашої поведінки. Відведений час – не більше 15–20 хвилин.

Типова карта методики

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому наші погляди різняться, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.
2. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
Б. Я намагаюся залагодити справу з урахуванням інтересів іншого і своїх власних.
3. А. Зазвичай я наполегливо прагну досягти свого.

Б. Я докладаю зусиль, щоб заспокоїти іншого і, найголовніше, зберегти наші відносини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5. А. Вирішуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає жодної користі.

6. А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.

Б. Я намагаюся досягти поставленої мети.

7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання через те, щоб згодом вирішити його остаточно.

Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися більшого.

8. А. Зазвичай я наполегливо прагну одержати бажане.

Б. Я насамперед намагаюся чітко визначити те, в чому полягають усі порушені інтереси та питання.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь суперечності, що виникають.

Б. Я докладаю зусиль, щоб досягти бажаного.

10. А. Я рішуче прагну досягнути своїх цілей.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Я насамперед намагаюся чітко визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси та питання.

Б. Я намагаюся заспокоїти іншого, і, найголовніше, зберегти наші відносини.

12. А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. Я даю можливість іншому не змінювати свої погляди, якщо він також іде мені назустріч.

13. А. Я пропоную компроміс.

Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.

- Б. Я намагаюся показати іншому логіку й перевагу своїх поглядів.
15. А. Я намагаюся заспокоїти іншого, і, найголовніше, зберегти наші відносини.
Б. Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.
16. А. Я намагаюся не образити почуттів іншого.
Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах своєї позиції.
17. А. Зазвичай я наполегливо намагаюся одержати бажане.
Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає жодної користі.
18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
Б. Я даю можливість іншому не змінювати свої погляди, якщо він також іде мені назустріч.
19. А. Я насамперед намагаюся чітко визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.
Б. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання через те, щоб згодом вирішити його остаточно.
20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
Б. Я намагаюся знайти найкраще поєднання перемог і поразок для нас обох.
21. А. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
Б. Я завжди віддаю перевагу прямому обговоренню проблеми.
22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка враховує мої погляди і точку зору іншої людини.
Б. Я захищаю свої бажання.
23. А. Як правило, я зайнятий тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.
24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я намагаюся піти назустріч його бажанням.
Б. Я намагаюся переконати іншого піти на компроміс.
25. А. Я намагаюся показати іншому логіку та перевагу своїх поглядів.
Б. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
26. А. Я пропоную компроміс.

- Б. Я майже завжди переймаюся тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
27. А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
Б. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
28. А. Зазвичай я наполегливо прагну досягти бажаного.
Б. Вирішуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.
29. А. Я пропоную компроміс.
Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через певні суперечності, що виникають.
30. А. Я намагаюся не образити почуттів іншого.
Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли досягти успіху.

Обробка даних:

Питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А

17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

МЕТОДИКА «ОЦІНКА РІВНЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ»

(П. П. Хеннпер, І. Х. Петерсен) (Heppner P. P., Petersen Ch. H. *Development and Implication of a Personal Problem Solving Inventory. Journal of Counseling Psychology. 1982. № 29. P. 66–75*)

Мета дослідження: визначити рівень конфліктологічної компетентності та значущості властивостей конфліктно-компетентної поведінки.

Інструкція для учасників опитування. Оцініть, будь ласка, наведені твердження відповідно до запропонованої шкали оцінювання: 4 бали – «цілком правильно», 3 бали – «швидше правильно»; 2 бали – «швидше неправильно»; 1 бал – «неправильно». Зважте на те, що будь-які Ваші відповіді є цінними і не розглядаються як «правильні» чи «неправильні».

Відповіді фіксуйте у бланку для відповідей.

1. Я маю власну методику вирішення конфліктів.
2. Навіть у конфліктній ситуації я добре сприймаю всі деталі того, що відбувається.
3. Моє передбачення про те, як буде відбуватися конфлікт, майже завжди здійснюється.

4. Я вважаю, що можу вирішити більшість проблем.
 5. Я довіряю своїм здібностям вирішувати складні ситуації.
 6. Я завжди впевнений, що досягну мети та здолаю всі труднощі.
 7. Звичайно я досить ефективно вирішую конфліктні ситуації.
 8. Більшістю рішень, прийнятих в умовах конфліктної ситуації, я залишаюся задоволеним.
 9. Більшість проблем настільки складні, що я не в змозі їх вирішити.
 10. Більшість проблем я вирішую в стані запалу.
 11. Якщо мені вдалося залагодити конфліктну ситуацію, то я завжди намагаюся зрозуміти, внаслідок чого це сталося.
 12. Я завжди аналізую реакцію на конфлікт, щойно залучених до нього людей.
 13. На конфлікт я реагую так емоційно, що не можу пригадати про ефективні способи його розв'язання.
 14. У конфлікті мені завжди важко координувати свої дії.
 15. Обмірковуючи варіанти дій у конфлікті, мені завжди складно оцінити вірогідність їх успішності.
 16. У конфліктній ситуації я часто роблю висновок, який далі не підтверджується.
 17. Якщо я помічаю ознаки напруженості, то спочатку все добре обмірковую, перш ніж діяти.
 18. Якщо я опиняюся в проблемній ситуації, то керуюся рішенням, яке найперше спало на думку.
- Обробка та інтерпретація результатів дослідження. Підрахуйте загальну кількість балів.
- Якщо загальна кількість набраних Вами балів становить:
- від 18 до 48 балів – низький рівень;
 - від 49 до 60 балів – середній рівень;
 - від 61 до 72 балів – високий рівень.
- Порівняльний аналіз даних:
- 1) порівняйте свій результат із максимально можливим (72);
 - 2) порівняйте свій результат із результатами інших респондентів.

Бланк для відповідей

Характеристики	№ п/п	Попередня оцінка	Повторна оцінка
«Упевненість у собі»	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
«Імпульсивність»	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		
	16		
	17		
	18		
Разом			

Джерело методики: Дзюба Т. М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту / за наук. ред. Л. М. Карамушки. Полтава : ПОІППО, 2005. 64 с.

ГЛАВА 5. ПСИХОЛОГІЯ ОСОБИСТОСТІ ЗЛОЧИНЦЯ

Мета: навчитися визначати особу злочинця, причини та умови злочинності й окремих видів кримінальних правопорушень; розвивати вміння ефективно спілкуватися з різними категоріями громадян.

Очікувані результати: демонструвати вміння визначати особу злочинця, причини та умови злочинності й окремих видів кримінальних правопорушень; вдосконалювати вміння ефективно спілкуватися з різними категоріями громадян.

5.1. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЕФЕКТИВНОГО ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ ІЗ ПРАВОПОРУШНИКАМИ

Під час підготовки поліцейського до ведення переговорів із правопорушниками важливо детально розглянути специфічність цього виду діяльності.

По-перше, переговорний процес – специфічний вид комунікативної взаємодії в ситуації, коли цілі, інтереси або позиції сторін суперечать одне одному.

По-друге, специфічність переговорного процесу полягає в тому, що на переговорах кожен опонент тісно контактує з іншим і змушений зважати на його дії.

Через це переговори як соціально-психологічний процес характеризуються дією певних психологічних механізмів, з урахуванням яких створюється технологія їх проведення.

До останніх можна віднести різноманітні прийоми та способи психологічного впливу: *техніку входження в контакт, створення першого позитивного враження, привернення уваги та ініціацію інтересу до особистості, створення адекватних ситуації іміджу та рольових моделей з урахуванням етнічних і конфесійних рис правопорушника, підтримку діалогу, навіювання, переконання і навіть підпорядкування.*

На початковому етапі переговорів із правопорушниками потрібно стабілізувати психологічну обстановку, розпочавши «оперативну гру» до прибуття спеціальної групи для ведення переговорів. У зв'язку з цим необхідно:

1) почати переговори, продемонструвати готовність до ведення діалогу, вислухати позицію правопорушника (далі – співрозмовника, опонента), якщо наявна ситуація захоплення заручників – вислухати вимоги та з різних об'єктивних причин (потреба часу для прибуття старшого начальника, інших уповноважених посадових осіб, пошкодження лінії зв'язку тощо) максимально продовжити час спілкування. Але слід пам'ятати, що, використовуючи компроміси, робити це варто так, щоб у співрозмовника не склалося враження про слабкість позиції працівника. Неприпустима й інша крайність – груба демонстрація сили, залякування, що може підштовхнути опонента до «демонстрації» у відповідь;

2) у ситуації захоплення заручника насамперед потрібно з'ясувати, в якому стані він знаходиться (як себе почуває, чи має пошкодження, чи потребує медичної допомоги тощо). Особливу увагу слід приділяти тому, щоб безпосередньо поговорити з заручником. Це необхідно не тільки для отримання інформації про нього, а й допоможе останньому зберегти психічну стійкість, утриматися від необдуманих дій;

3) провести діагностику ситуації та самого опонента (визначити тип злочинця, відповідно, мотиви вчинення протиправних дій та психологічні характеристики), що дасть змогу працівнику підготувати та використати необхідні аргументи, обрати стиль ведення діалогу з метою вирішення конфлікту, зниження агресивності поведінки тощо.

Після встановлення первинного психологічного контакту потрібно визначити ті психологічні прийоми, які можна використовувати для налагодження першого психологічного контакту, що надалі забезпечить успішність переговорного процесу, а також сприятливий розвиток подій зі звільнення заручників.

До таких тактико-психологічних прийомів слід віднести:

- «саморозкриття»: відверта інформація правопорушнику про самого себе може допомогти працівнику встановити зв'язок, налагодити контакт з ним. Люди виявляють свої погляди, діляться думками з тим, про кого більше знають. У вільній

бесіді можна обговорити свої інтереси, почуття, а іноді навіть аспекти професійного та особистого життя. Саморозкриття, окрім ефективності та швидкості, виявляється корисним і як інформаційна тактика, тобто щира розмова часто викликає відвертість у співрозмовника;

- «проникненість»: слід проявляти високий рівень проникненості у відповідь на те, що говорить та робить співрозмовник. Одним із найбільш ефективних засобів побудови взаємовідносин з правопорушником є уміння показати йому, що працівник у змозі поставити себе на його місце на деякий час та побачити світ так, як він його бачить. Важлива властивість проникненості полягає в тому, що працівник, який веде переговори, показує своє розуміння поглядів правопорушника самому ж правопорушнику.

Проникненість може виражатися у:

- погодженні (слід демонструвати свою згоду зі співрозмовником щодо тих моментів, які відображають справедливість його вимог, та переконати його відмовитися від вчинення протиправних дій);
- відображенні почуттів (потрібно концентрувати увагу також і на тому, що говорить та що робить співрозмовник, використовувати мову, зрозумілу правопорушнику, та спрямовувати його мислення на почуття, які хоча б частково ним будуть усвідомлені);
- «теплота»: цей прийом ефективний для побудови взаємопорозуміння та довіри. Тепло досягається завдяки голосу, зацікавленості, активній демонстрації працівником спроби зрозуміти співрозмовника, стурбованості та віри в існування і досягнення взаємоприйнятної рішення;
- «збереження обличчя»: даний прийом спрямований на задоволення основних соціальних потреб людини, наприклад: не втратити поваги, авторитету в значимому для себе оточенні (а особливо, якщо це оточення – злочинний світ), домогтися уваги до себе та довести свою значущість у цьому житті самому собі та іншим людям, відстояти свою правоту, досягти

справедливості тощо. Для запобігання раптових дій з боку правопорушника під час його затримання, слід використовувати різні способи заспокоєння. У ситуаціях, коли правопорушник усвідомлює ймовірність бути публічно приниженим, його поведінку стає важко передбачити. Якщо відчувається, що такий хід подій починає дратувати правопорушника та збільшується його збудження, завдання працівника – якнайшвидше запобігти прояву такої реакції. Потрібно допомогти йому «відступити» гідно;

- не можна недооцінювати серйозність намірів співрозмовника: його емоційні підйоми та спади, впертість, нездатність контролювати гнів та бажання отримати те, чого він хоче, – все це не повинно дозволяти працівнику вести себе з правопорушником, як з дитиною (моралізувати, критикувати, сварити). Якщо він відчує, що його не сприймають серйозно, то вірогідність некерованої поведінки правопорушника набагато збільшиться;
- «затягування» («вичікування»): цей прийом використовується для того, щоб затягнути хід переговорів із метою з'ясування необхідної інформації, прояснення ситуації, формулювання потрібної відповіді тощо.
- збір інформації: успішність збору інформації забезпечується за допомогою:
- використання відкритих закінчених запитань, які створять можливість дати поширені відповіді. Спроба одержати інформацію від правопорушника завдяки відкритим закінченим запитанням, таким як: «Що...? Чому...? Як...?», наприклад: «Що тут трапилось?»; «Що Ви маєте на увазі, говорячи про...?»; «Як, на Вашу думку, ми зможемо дійти згоди?» тощо – допоможе йому пояснити свою позицію та надати працівнику великий обсяг інформації;
- використання закритих закінчених запитань, тобто загальних запитань. Вони є більш ефективними, ніж відкриті. Це запитання, на які можна отримати відповідь «Так» або «Ні», наприклад: «Ви взяли до уваги те, що я Вам сказав?»; «Це те,

що Ви просили?» тощо. Закриті закінчені питання слід застосовувати під час завершення одного будь-якого етапу ведення переговорів і в той момент, коли працівнику необхідно перехопити ініціативу.

Можна також виділити такі прийоми збору інформації у ході ведення переговорів:

1) *слухання*: наскільки уважно працівник буде слухати правопорушника, настільки відкритими та докладними будуть його відповіді. Співробітник, який майстерно володіє мистецтвом слухання, повинен робити такі зауваження правопорушнику, які будуть виявляти його інтерес до того, що говорить останній. Якщо дозволяють умови, слід показати правопорушнику свою зацікавленість через жести, погляд тощо. Не потрібно його переривати, навіть коли працівник упевнений у тому, що він говорить неправду. Після того, як він завершить своє висловлювання, потрібно спокійно запитати, чи не бажає він щось додати. Нехай правопорушник висловить все, що його турбує. Доцільно заохочувати його такими фразами, як: «Так... Будь ласка, продовжуйте» або «І що ж далі?» тощо;

2) *перекладання*, тобто повтор співрозмовникові його ж тверджень тільки іншими словами. Такий спосіб викладення отриманої інформації також показує зацікавленість, увагу та розуміння того, що намагається сказати правопорушник, а також заохочення його до виголошення необхідної інформації;

3) *відображення почуттів*: на відміну від перекладання, зміст якого – увага до того, що говорить та вимагає правопорушник, цей прийом фокусується на висловленні співрозмовнику розуміння його почуттів, уваги до його емоційного стану тощо. Потрібно звертати увагу не тільки на те, що говорить правопорушник, а й на те, як він це робить (гучність, швидкість, інтонація та ін.);

4) *конфронтація*: сам термін (від лат. *con* – проти, *frontis* – лоб, фронт) означає протиставлення, протиставлення поглядів, принципів тощо. Прийом конфронтації заснований на розбіжностях, протиріччях та полягає в роз'ясненні інформації, отриманої від співрозмовника, шляхом указування на суперечності, що виникли в його повідомленні. Зважаючи на це, можна будувати запитання.

Деякі із зазначених прийомів мають загальний характер і впливають на проведення переговорів у цілому, інші мають спеціальний характер і застосовуються в конкретних ситуаціях, що виникають у ході переговорів.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «Говоримо «так» або «ні» під час переговорів»

Мета: формувати навички ведення переговорних процесів із різними категоріями громадян.

Інструкція. У процесі ведення переговорів доводиться говорити «так», а інколи – «ні». Кажучи «так», ми підтримуємо, схвалюємо, погоджуємося. Говорячи «ні», ми заперечуємо, створюємо проблему, а іноді й конфлікт. Аналіз багатьох конфліктів дає підставу стверджувати, що їхню кількість можна було б значно скоротити, якби люди вмiли правильно говорити «ні».

Уважно проаналізуйте ситуації, коли Ви промовляєте «так» і коли «ні».

Коли і в яких ситуаціях ми говоримо «так»:

- схвалюючи;
- у разі згоди;
- довіряючи;
- обіцяючи;
- за умови позитивного розвитку подій;
- висловлюючи підтримку позиції іншого;
- у ситуації позитивного вирішення питання;
- коли поділяємо чиясь думку;
- у ситуації позитивної оцінки того, що відбувається;
- висловлюючи згоду з думкою однієї зі сторін;
- у ситуації часткового компромісу;
- під час виконання деяких умов.

Наведений список можна продовжити, спробуйте це зробити.

Коли і в яких ситуаціях ми говоримо «ні»:

- у разі прямого заперечення;

- за умови невіри у що-небудь;
- відмовляючись;
- у разі негативного судження;
- за умови негативного вирішення спірного питання;
- коли Ваша позиція не збігається з позицією іншої сторони;
- за умови, якщо не будуть виконані Ваші вимоги;
- якщо немає бажання вести (або продовжувати) переговори далі.

Ведення переговорів вимагає чіткого розуміння ситуації, у якій слід говорити «ні» або «так».

Вправа 2. «Туманна пелена»

Мета: вдосконалити навички безконфліктного ведення переговорного процесу.

Вправа вчить учасників не вступати в конфліктні ситуації під час переговорів. Призначена для групи від 6 осіб.

Хід вправи. Учасники сідають за круглий стіл переговорів. Ведучий починає жорстко критикувати кожного з них.

Завдання учасників – не відповідати на агресію ведучого й не показувати всім своїм виглядом, що така тактика їм не до вподоби.

Кожен учасник уважно слухає неприємні висловлювання на свою адресу, пропускає їх крізь «туманну пелену» і відповідає ведучому: «Так, дійсно Ви могли так про мене подумати». Погодившись із негативними твердженнями, учасники знижують напруженість конфлікту. Далі ведучий дає учасникам невелику перерву для того, щоб вони заспокоїлися, після чого починається дебрифінг.

Підсумки вправи: з кожним учасником конструктивно обговорюються конкретні подальші дії, які в майбутньому допоможуть запобігти подібній проблемі і не повторити такої ситуації знову.

Вправа 3. «Сліпе зображення»

Мета: об'єднати учасників шляхом виконання спільних дій та виявити, хто з них має лідерські якості та без зволікання бере на себе роль лідера.

Вправа спрямована на згуртування команди. Призначена для групи від 6 осіб. Підготовка до вправи: приготувати довгу мотузку з розрахунку 1 метр на людину.

Хід вправи. Учасники беруть в руки мотузку і стають в коло так, щоб кінці мотузки зімкнулися. У результаті має утворитися рівне кільце. Учасники заплющують очі і за сигналом ведучого утворюють нову фігуру (квадрат, прямокутний трикутник, ромб, шестикутник і т. д.). Як тільки команда вирішить, що завдання виконано правильно, всі учасники розплющують очі.

Під час виконання завдання учасники можуть один з одним спілкуватися, але із заплющеними очима.

Підсумки вправи: після вправи учасники обговорюють, які фактори впливали на успішне виконання поставленого завдання, наскільки згуртовано працювала вся команда, хто заважав виконувати завдання, чи обговорювалися спільні дії, наскільки правильно й акуратно було виконане завдання, хто з учасників взяв на себе роль лідера та координував дії всієї команди.

Вправа 4. «Падіння літака»

Мета: навчити учасників приймати єдине рішення в умовах обмеженого часу.

Вправа спрямована на прийняття спільного командного рішення, призначена для групи від 6 осіб.

Хід вправи: учасники уявляють, що знаходяться на борту авіалайнера, який стрімко падає вниз. У той момент, коли надія на порятунок покинула останнього пасажира, у літаку з'являється шаман, готовий врятувати всіх членів екіпажу та пасажирів. Однак за порятунок всіх життів шаман просить як нагороду одну людську чесноту. Завдання учасників – протягом 10 хвилин прийняти одностайне рішення і, назвавши чесноту, задовольнити шамана. В іншому разі всі пасажирів і члени екіпажу загинуть.

Підсумки вправи. У ході обговорення учасники діляться враженнями, наскільки важко чи легко вони дійшли до єдиної думки; чи було досягнуто загальне командне рішення; яку чесноту учасники були готові обміняти за більшістю голосів на життя, але спільного рішення не було досягнуто; що можна було змінити під час прийняття спільного рішення в умовах обмеженого часу.

Вправа 5. «Вбити нудьгу»

Мета: подати одноманітну, нецікаву інформацію так, щоб учасники не занурювалися в тяжкий емоційний стан і не знижували свій рівень активності.

Вправа допомагає учасникам результативно засвоїти нецікавий теоретичний матеріал. Призначена для групи від 6 осіб.

Підготовка до вправи: теоретичний матеріал поділити на кілька невеликих частин, кожна з яких, написавши на папері, вкласти в пронумерований конверт і заклеїти.

Хід вправи. Учасники беруть пронумеровані конверти. Той, кому дістався конверт з цифрою 1, першим розкриває його і починає зачитувати вголос вкладений у нього навчальний матеріал, пояснюючи його іншим учасникам. Якщо цей учасник не може правильно донести до аудиторії інформацію, то тренер допомагає йому і пропонує свої доповнення та тлумачення. Далі учасник з конвертом № 2 так само розкриває його і починає зачитувати інформацію, що в ньому міститься, якщо потрібно, то звертається за допомогою до тренера. Вправа триває доти, поки не закінчатся заготовлені конверти з теоретичним матеріалом.

Підсумки вправи: учасники закріплюють пройдений матеріал шляхом повторення.

Вправа 6. «Ділова розмова»

Мета: формувати комунікативні навички у процесі відтворення ситуації ділової розмови.

Ведучий знайомить із матеріалами майбутньої розмови заздалегідь та обирає актуальні теми ділових бесід. У ситуації, що розігрується, він виконує роль ділового партнера, тобто того учасника, що підготувався до проведення ділової бесіди.

«Партнер» вибирає собі один із станів (заклопотаність проблемами дня, веселий настрій, головний біль і т. ін.), у якому зустрічає «співрозмовника». Підкріплює свою психологічну позицію позою, жестами, інтонацією, висловлюваннями.

У процесі «ділової розмови» він гнучко реагує на поведінку й аргументацію протилежної сторони, ухвалює рішення щодо «досягнення

домовленості». Інші учасники аналізують «ділову розмову», відповідаючи на запитання:

1. Чи вдалося «відвідувачеві» відразу ж справити приємне враження? Що цьому сприяло, що заважало?
2. Що було вдалого на початку розмови? Чи врахував «відвідувач» стан «партнера»?
3. Які були психологічні позиції партнерів?
4. Чи було зрозумілим і повним інформування про проблему?
5. Чи робив «відвідувач» паузи, щоб «партнер» мав можливість ставити запитання?
6. Чи був «партнер» задоволений відповідями?
7. Чи переконливо аргументував свою пропозицію «відвідувач»?
8. Чи успішно він спростовував заперечення?
9. Чи міг бути результат зустрічі кращим для «відвідувача»? Для «партнера»? Що кожний з них міг зробити для цього?
10. Яка була атмосфера розмови? Хто задавав тон? Чи могла бесіда бути більш сприятливою і від кого це залежало?

Вправа 7. «Згладжування конфліктів»

Мета: відпрацьовувати вміння і навички згладжування конфліктів.

Ведучий розповідає про важливість уміння швидко та ефективно згладжувати конфлікти; оголошує про те, що зараз дослідним шляхом необхідно спробувати з'ясувати головні методи врегулювання конфліктів.

Учасники об'єднуються по троє. Упродовж 5 хвилин кожна трійка складає сценарій, за яким двоє з учасників грають ролі сторін, які конфліктують одна з одною (наприклад, подружжя, що свариться), а третій – миротворця, арбітра.

Для обговорення ведучий ставить такі запитання: «Які методи згладжування конфліктів було продемонстровано?»; «Які, на Вашу думку, цікаві методи або засоби використовували учасники під час гри?»; «Як варто було поводитися тим учасникам, яким не вдалося пом'якшити конфлікт?».

Вправа 8. «Контраргументи»

Мета: створити умови для саморозкриття; відпрацьовувати вміння вести полеміку й наводити контраргументацію.

Хід вправи. Кожний із членів групи повинен розповісти решті учасників про свої слабкі сторони – про те, що він не сприймає в собі. Це можуть бути риси характеру, звички, які заважають у житті або які хотілося б змінити. Решта учасників уважно слухають і після завершення виступу обговорюють те, про що йшлося, намагаючись навести контраргументи, тобто те, що можна протиставити визначеним недолікам, або навіть демонструючи, що наші слабкості за певних обставин можуть перетворитися на сильні сторони характеру. Вправа розрахована на 40–50 хвилин.

Вправа 9. «Конструктивна поведінка в переговорах»

Проаналізуйте свої дії за 16 позиціями в переговорних процесах з Вашою участю та оцініть їх використовуючи п'ятибальну шкалу.

№ п /п	Позиції	Оцінка
1	Намагаюся вживати фрази, що сприяють виникненню симпатії	1 2 3 4 5
2	Намагаюся бути терплячим	1 2 3 4 5
3	Використовую свою наполегливість у розумних межах	1 2 3 4 5
4	Уникаю доводів на шкоду іншій стороні	1 2 3 4 5
5	Завжди замислююся над тим, щоб правильно поставити запитання з метою кращого розуміння мотивів партнера	1 2 3 4 5
6	Намагаюся не дратувати партнера	1 2 3 4 5
7	Вислухуючи протилежну точку зору, я не обов'язково погоджуюся з нею, але я її визнаю	1 2 3 4 5
8	Завжди прагну до розвитку ідей, у яких є або спостерігається тенденція до угоди	1 2 3 4 5
9	Завжди не приймаю нереалістичних очікувань	1 2 3 4 5
10	Намагаюся бути «гнучким», відхиляюся від «маршруту», але не від мети	1 2 3 4 5
11	Уникаю критики й брутальності стосовно партнера	1 2 3 4 5

12	Завжди записую висловлені думки, пропозиції, щоб не допустити їхнього неправильного тлумачення	1 2 3 4 5
13	Я ніколи не відповідаю на ворожі й критичні зауваження партнерів	1 2 3 4 5
14	Я завжди говорю спокійно й упевнено	1 2 3 4 5
15	Адекватно використовую гумор	1 2 3 4 5
16	За необхідності завжди прошу обґрунтувати (довести) справедливність запропонованих або прийнятих рішень	1 2 3 4 5

Оцінка результатів. Відхилення вправо від показника «3» за середнім арифметичним у всіх позиціях свідчить про те, що Ви маєте достатні навички конструктивної поведінки в переговорному процесі. Але за окремими позиціями Вам потрібно попрацювати над собою.

Відхилення вліво від зазначеного показника свідчить про те, що ви не маєте достатніх навичок конструктивної поведінки в переговорному процесі. У цьому разі Вам необхідно проаналізувати причини недостатньо розвинених навичок конструктивної поведінки в переговорах і серйозно зайнятися роботою над собою.

5.2. ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПОРТРЕТ ПРАВОПОРУШНИКА

Психологічний портрет – це сукупність діяльнісно-значущих, характерологічних, типологічних особливостей та ознак особистості.

Психологічний портрет буває моментальний і повний.

Основними компонентами моментального психологічного портрета є: національна приналежність, вік, стать, фізичні дані; емоційні стани; ідеомоторні акти (мимовільні рухи м'язів людини, що виникають внаслідок уявлення про той чи інший рух); ознаки субкультури, тобто звички, слова, властиві представникам будь-якої професії або членам колективу; ознаки сигналів (жаргон, спеціальні жести тощо); татуювання; спеціальні ознаки (ознаки алкоголізму, тютюнопаління, наркоманії); інформаційні ознаки (зачіска, одяг, речі, які носять із собою тощо).

Цікавою є запропонована В. В. Пономаренком методика визначення основних рис людей-радикалів з використанням аудіовізуальної психодіагностики.

У зазначеній методиці виокремлено сім типів характеру: істероїдний; епілептоїдний; паранояльний; шизоїдний; гіпертимний; емотивний; тривожний.

Кримінальний профіль істероїдного психотипу – це дрібні крадії, шахраї (різні екстрасенси, дрібні махінатори, які обмежуються простими схемами для легкого заробітку). У тяжких злочинах вони, як правило, виступають у ролі підбурювачів, проте також характеризуються схильністю до вчинення терористичних актів.

Таблиця 1

Загальна характеристика	Зовнішній вигляд	Особливості поведінки
<ul style="list-style-type: none"> рухома, швидка, але слабка нервова система; переривчаста, нестабільна працездатність; підвищена виснажливості; поверхневості; лінощі; пошук завжди й у всьому легких шляхів; самовпевненість. 	<ul style="list-style-type: none"> яскравість, насиченість кольорів в одязі, макіяжі, аксесуарах; претензія на оригінальність; здатність до соціальної мімікрії; мінливість у зовнішності (часта зміна зачіски, макіяжу, одягу); манерність; театральність. 	<ul style="list-style-type: none"> здатність справляти позитивне враження; багато обіцянок; декларація масштабних намірів; безпринципність; егоцентризм; брехливість; ненадійність; любов до подарунків; маніпулятивність; схильність до суїциду; скандальність.

Отже, під час детекції брехні в допитуваного істероїда, слідчому варто пам'ятати, що він (істероїд) вірить у те, про що говорить. Скоєні злочини легко витісняються в нього у несвідоме. Основний захисний механізм істероїдного психотипу – заперечення, що може перетворитися в істеричну декомпенсацію. Під час слідства істероїд легко вдає із себе хворого, постійно скаржиться, всіляко намагається уникнути комунікації.

Під час побудови комунікації з істероїдним психотипом найкращою тактикою поведінки для слідчого буде позиція «слухача». Тактично правильно буде застосувати імітацію вигляду, що слідчий вірить у ту гру, яку веде істероїд. Для того, щоб спіймати таку людину на брехні, необхідно просто попросити її повторити свою розповідь.

Кримінальний профіль епілептоїдного психотипу характеризує схильність до вчинення тяжких та особливо тяжких злочинів проти особистості, у тому числі вбивств. Це найкримінальніший психотип з усіх наявних.

Таблиця 2

Загальна характеристика	Зовнішній вигляд	Особливості поведінки
<ul style="list-style-type: none"> • слабка, малорухома нервова система, яка по-слаблена органічними змінами; • агресія, намагання нейтралізувати суперника; • базова емоція – гнів; • базова поведінка – напад. 	<ul style="list-style-type: none"> • велика м'язова маса, міцний кістяк; • масивний торс; • коротка шия; • важкий погляд; • в одязі віддає перевагу робочому або спортивному стилю; • охайність, чистота, порядок в одязі; • коротка зачіска. 	<ul style="list-style-type: none"> • схильність до наведення зовнішнього, формального порядку; • рішучість; • схильність до ризику; • занудність; • азартність; • уміння успішно виконувати рутинну роботу.

Отже, під час детекції брехню епілептоїда виявити простіше, ніж в інших психотипів. Звичайно епілептоїд використовує психологічний захист нейтралізації, що вимагає від нього тотального самоконтролю, проте саме це швидко викриває його перед слідчим. Потім епілептоїд застосовує заперечення, однак, перебуваючи у стресовій ситуації, це проявляється в афективному розряді. Слідчий має забезпечити себе від агресії з боку епілептоїда. Такі особистості схильні до звинувачення будь-кого, крім себе, та до перекладання провини на інших. Вони дуже рідко вдаються до щирого каяття.

У спілкуванні зі збудливим епілептоїдом слідчому краще дотримуватися дистанції та чітко вираженої поведінки. Важливо також цій людині продемонструвати власний авторитет та обізнаність щодо предмета спілкування. При цьому слідчому не варто провокувати збудливого епілептоїда, що може призвести до агресивних дій з його боку, бо в такому разі людину буде вкрай важко контролювати. Цей психотип легко спонукати до співпраці, якщо необхідно отримати свідчення проти іншої особи.

Успіх побудови комунікації із застрягаючим епілептоїдним психотипом можливий за умов пред'явлення слідчим аргументованої системи доказів. Процес взаємодії повинен відбуватися без метушні. З метою конструктивної взаємодії з даним психотипом слідчому варто продемонструвати застрягаючому епілептоїду свій інтерес у справі.

Кримінальний профіль паранояльного психотипу притаманний організаторам та лідерам злочинних груп, спільнот, банд, екстремістських та терористичних організацій.

Таблиця 3

Загальна характеристика	Зовнішній вигляд	Особливості поведінки
<ul style="list-style-type: none"> • сильна, проте малорухома нервова система, легкі органічні зміни в головному мозку; • схильність до «застрягання»; • схильність до лідерства; • базова емоція – презирство, відраза; • базова поведінка – незгода. 	<ul style="list-style-type: none"> • напруженість; • стабільність; • статусність; • стійкість; • класичний стиль в одязі; • спрямовуюча та ритму-утворююча жестикуляція; • скорочення дистанції між собою і співрозмовником. 	<ul style="list-style-type: none"> • цілеспрямованість; • наполегливість; • впевненість у собі; • висока працездатність; • завзятість у подоланні перешкод; • лідерство.

Отже, щоб досягнути порозуміння з паранояльним психотипом, слідчому варто чітко визначити свій статус. Під час спілкування слідчому необхідно робити посилання на закони, думку авторитетних особистостей, наводити переконливі аргументи. Також для подальшої конструктивної взаємодії слідчому потрібно показати важливість його пропозицій для успішної реалізації ідей особи паранояльного психотипу.

Детекція брехні в таких особистостей найбільш ускладнена порівняно з іншими психотипами. Стабільна та сильна психіка дозволяє їм навіть у несприятливих умовах триматися впевнено. Основний захисний механізм – проєкція. Параноял може демонструвати слідчому співпрацю і при цьому ухилятися від конкретних відповідей. Слідчий має бути готовий до того, що отримати повні та правдиві показання від паранояльного допитуваного повною мірою йому не вдасться. До того ж

існує загроза бути залученим до спланованих допитуваним перемовин, метою яких є з'ясування позиції слідчого. Параноїди легко розкривають головне завдання допиту, тому взаємодія з ними ускладнена.

Кримінальний профіль шизоїдного психотипу – це серійні сексуальні вбивці, кіберзлочинці, а також фігуранти інших злочинів, під час вчинення яких простежується неординарний «почерк», витончені схеми та оригінальна логіка.

Таблиця 4

Загальна характеристика	Зовнішній вигляд	Особливості поведінки
<ul style="list-style-type: none"> • шизоїдність – це мислення; • поведінка, яка забезпечує схематичне уявлення про навколишнє середовище; • базова емоція – цікавість, пізнання, дослідження; • базова поведінка: обстеження – організація – систематизація. 	<ul style="list-style-type: none"> • частіше худорлявої, витягнутої статури; • астенічна будова тіла; • «футлярний» стиль зовнішності; • неохайність зачіски, часто – бороди; • невпорядкованість, неакуратність, нечистоплотність; • різноплановість образу; • незграбність, незвичайність пози, дивна хода; • незвичайність та неузгодженість міміки (виникають різні гримаси); • часто носять рюкзаки та великі сумки. 	<ul style="list-style-type: none"> • ерудованість та абстрактне мислення; • відсутність знань про реальність; • дистантність, незрозумілість; • вибірковість у спілкуванні; • побоювання нового, вразливість.

Отже, враховуючи інтровертованість шизоїдного психотипу, будувати комунікацію з такою людиною дуже важко, здебільшого його захисна реакція – «закритися». Якщо шизоїд говорить неправду, він орієнтується на другорядні ознаки, швидко змінює одну тему на іншу, що абсолютно не пов'язані між собою. Під час взаємодії з цим психотипом, слідчому варто уникати різких оцінок та прямої критики (шизоїди дуже вразливі).

Завдання для шизоїдного психотипу краще визначати, спрямовуючи його на кінцевий результат (обґрунтовуючи несприятливі наслідки

заперечення або відмови давати показання, співпрацювати), оскільки сам процес вони не сприймають. Шизоїд важко витримує дискомфорт, тому за такої тактики він зможе зосередитися на поставлених запитаннях.

Кримінальний профіль гіпертимного психотипу притаманний для осіб, які схильні до спонтанного, без попереднього планування здійснення правопорушень. Як правило, гіпертимні особистості під впливом миттєвого настрою вчиняють зґвалтування, хуліганства, дрібні крадіжки, незаконно заволодівають транспортними засобами тощо.

Таблиця 5

Загальна характеристика	Зовнішній вигляд	Особливості поведінки
<ul style="list-style-type: none"> • сильна, рухома нервова система; • низька тривожність; • життєрадісні, оптимістичні люди; • легко та із задоволенням йдуть на контакт, комунікабельні; • з почуттям гумору; • успішно можуть вирішувати одночасно декілька завдань. 	<ul style="list-style-type: none"> • жива, життєрадісна, енергійна міміка; • жести швидкі, бадьорі; • у рухах спритні, проте дещо незграбні; • мовлення захоплює, можуть втратити суть розмови, проте неочікувано повернутися до теми; • в одязі надають перевагу універсальним, зручним речам, які не обмежують їхні рухи. 	<ul style="list-style-type: none"> • недисциплінованість; • безвідповідальність; схильність до розваг; • легковажне ставлення до виконання обіцянок; • гнучка, винахідлива поведінка; • необережність, що може призводити до драматичних наслідків; • легко встановлюють контакти з представниками різних соціальних прошарків, груп та можуть бути посередником між цими групами.

Отже, гіпертимний може «заговорювати» слідчого, тому останньому варто контролювати та підпорядковувати комунікативний процес, своєчасно повертати такого допитуваного до суті розмови.

Захисна реакція у гіпертима – регресія. У разі виявлення брехні така особа охоче йде на співпрацю та просить про допомогу. З'ясування обставин злочину в гіпертимного допитуваного не викликає труднощів, тому що особистість такого психотипу фізіологічно не здатна втримати в собі інформацію.

Кримінальний профіль емотивного психотипу. Зазвичай емотиви не схильні до вчинення правопорушень. Мотивувати таку особистість на

протиправні дії або брехню можуть або потреби близьких для нього людей, або певні вищі моральні цінності.

Таблиця 6

Загальна характеристика	Зовнішній вигляд	Особливості поведінки
<ul style="list-style-type: none"> • слабкий психотип; • добрі, схильні до співчуття; • уважно слухають співрозмовника; • емоційно пасивні; • надають перевагу фільмам з емоційними сценами, читають книги, які викликають гострі емоції; • схильні до уникнення конфліктів; • можливі психосоматичні прояви, які загострюються на фоні стресу. 	<ul style="list-style-type: none"> • міміка слабка, невпевнена, характерні «вологі очі»; • жести плавні, можуть погладжувати себе; • пози зручні, вільні; • мовлення тихе; • більше схильні слухати; • рідко брешуть; • не схильні заперечувати; • притаманно природне почуття смаку, стилю; • надають перевагу трикотажному, приємному на дотик одягу. 	<ul style="list-style-type: none"> • естети; • альтруїсти; • відповідальні; • старанні; • щиро співчують іншим; • притаманне почуття такту; • уважні до інших; • не здатні до фізичного, психологічного насильства; • характерні моральні якості, почуття сумління.

Отже, спілкування з емотивом дуже комфортне. Постійний дискомфорт здатен викликати в емотива нещире ставлення до нього. Слідчому не варто «грати» в товариське ставлення або проявляти нещирий інтерес до допитуваного емотивного психотипу. Він одразу відчує нещирість, що негативно вплине на його довіру до слідчого.

Краще відкрито повідомити про своє ставлення до нього, хоча це може викликати тимчасову втрату самоконтролю з боку допитуваного, проте дозволить не втратити його довіру.

Заперечення та нейтралізація – базові захисні реакції емотива; слабка нервова система емотива не здатна витримувати сильного дистресу. Слідчому варто враховувати, що особистості емотивного психотипу під час допиту, найімовірніше, будуть відмовчуватися. Також існує вірогідність самообмови, проте емотив не здатен спланувати та підготуватися до неправдивих показань, тому його брехню легко виявити. Його неправда активно проявляється як в мовленнєвій продукції, так й у вегетативних реакціях.

Вчинивши злочин, емотиви, як правило, щиро каються, тому для слідчого найкращою тактикою допиту стане мотивація емотивного допитуваного на ґрунті моралі.

Кримінальний профіль тривожного психотипу. Враховуючи вроджений страх перед життям та його викликами, особистості тривожного психотипу не схильні до вчинення правопорушень. Проте якщо це станеться, то це буде свідомий та заздалегідь спланований злочин.

Таблиця 7

Загальна характеристика	Зовнішній вигляд	Особливості поведінки
<ul style="list-style-type: none"> • слабка, малорухома нервова система; • почуття страху; • «параліч» волі, млявість, неухважність; • слабка здатність до самостійного прийняття рішень; • закриті для комунікації; • відчувають підвищене хвилювання під час розмови. 	<ul style="list-style-type: none"> • міміка слабка, невпевнена; • жести самозаспокійливі; • торкається себе, заламує руки; • пози скуті, наче готовий почати бігти; • мовлення тихе, невпевнене; • острах сказати що-небудь; • одяг невиразний, закритий, переважають темні, сірі відтінки або з дрібним геометричним малюнком. 	<ul style="list-style-type: none"> • організованість; • пунктуальність; • уникнення відповідальності; • цінують послідовність, стабільність, відсутність амбіцій на перебудову світу; • консерватизм; • найкраще здійснюють рутинну роботу, гірше – роботу, яка вимагає публічності, самостійного прийняття рішень.

Отже, під час спілкування з тривожним типом слідчому варто постійно заохочувати співрозмовника, проявляти до нього увагу, довіру, підтримувати за будь-яке висловлювання. Краще уникати прямої критики особи тривожного психотипу.

Такі допитувані потребують чітких інструкцій. Помилково буде з боку слідчого дати завдання та залишити особу тривожного психотипу без моральної та інформаційної підтримки, сам на сам з перебігом подій; висунути вимоги, які потребують прийняття рішення (незалежно від ступеня складності); відмовитися від раніше досягнутих домовленостей, різко змінити узгоджені правила комунікації. У таких випадках

допитуваний тривожного психотипу відчуває психологічний дискомфорт, зупиняє будь-яку активність. Відновити контакт слідчому буде вкрай важко.

Детекція брехні в осіб тривожного психотипу ускладнена їх схильністю реагувати майже на всі стимули. Слідчому особливо важливо налагодити з такими особистостями психологічний контакт та поспостерігати за їхньою мімікою, пантомімікою, мовленням у процесі спілкування, щоб унеможливити неправильну інтерпретацію отриманих сигналів.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «Вивчення проєкцій»

Мета: опанувати навички складання психологічного портрету людини.

Інструкція. Інші часто служать для нас дзеркалом. Коли Ви дивитеся на будь-яку людину, то можете побачити в ній себе. «Вивчення проєкцій» є корисним методом самопізнання.

Уявіть когось, хто Вам особливо не подобається. Що саме Вам не до вподоби в цій людині? Чи знаєте Ви інших людей з подібними рисами характеру? Вони також не подобаються Вам?

Тепер уявімо, що Вам притаманні такі ж риси характеру, як і людині, яка Вас дратує, і Ви починаєте себе поводити точно так, як вона.

Тепер запитайте себе: «Чи може бути, що я поведжуся саме так або що ці риси притаманні мені?». Уявіть собі кого-небудь, ким Ви захоплюєтеся. Що Вам подобається в цій людині? Ви знаєте інших людей, які мають подібні риси? Ви також захоплюєтеся ними? Уявіть собі, що Ви говорите, ходите, поводите себе так само, як і ті, ким Ви захоплюєтеся. Уявіть, що Ви наділені такими ж рисами.

Запитайте себе: «Можливо, мені притаманні ці якості»? Протягом тижня робіть записи у двох списках:

- в одному записуйте все, в чому Ви звинувачуєте інших (наприклад, вона відштовхує мене, він нерозумний, вона завжди сердита, він ненавидить мене тощо);

- в іншому занотуйте все, що викликає у Вас захоплення (наприклад, вона така ніжна, він тямущий, він прекрасно ладнає з дітьми, вона дуже вишукано одягається тощо).

Наприкінці тижня перевірте Ваші записи. Чи не помічаєте Ви певних шаблонів? Поставте собі питання на кшталт: «Може бути, що я ... ?». Наприклад, «Можливо, я відштовхую її лише тому, що вважаю, ніби вона відштовхує мене!» або «Може, це я хотіла б уникнути цього рішення і тому звинувачую його в тому, що він того бажає?».

Вправа 2. «Мій портрет очима групи»

Мета: вдосконалити навички складання психологічного портрета людини.

Варіант I. Ведучий звертається до учасників групи з питанням: «Чи є серед Вас ті, хто бажають отримати свій психологічний портрет? І не просто словесний портрет з перерахуванням переваг і недоліків, а абсолютно реальне зображення на папері?» Щойно визначилися з такою особою (натурщиком) і вона займає «гарячий стілець», ведучий продовжує: всі інші учасники групи стануть художниками. У вас є аркуш паперу та фломастери. Кожен, хоча б у дитинстві, робив спроби малювати людей. У когось це виходило вдало, у когось – не дуже.

Зробивши невелику паузу, ведучий продовжує свій монолог спокійним, трохи уповільненим голосом, створюючи необхідний настрій, медитативний творчий стан учасників. Можна в цей момент увімкнути і медитативну музику, але є небезпека, що вона не буде цілком відповідати внутрішньому стану будь-кого з «художників» і зіб'є з правильного звучання його «внутрішній резонатор», який необхідно налаштувати на натурника.

А тепер подивіться уважно на людину, яка сидить перед Вами, проникніть крізь зовнішню оболонку, за якою ховається ніжна субстанція – людська душа. Яка вона у цієї особи? У чому її відмінність від інших душ? Які її особливості, що роблять цю людину унікальним створінням у Всесвіті? Розгляньте образ цієї душі на чуттєвому рівні та почуйте звучання її музики. Відчуйте форму і фактуру, матеріал цієї душі. Зрозумійте її сутність ... І перенесіть свої почуття на папір. Творіть!

Малювання триває протягом 10–15 хвилин. Ведучий попереджає про необхідність завершувати роботу за хвилину до кінця відведеного часу. Після цього малюнки розташовують на стільцях учасників, а всі «художники» розглядають «портрети», переходячи від одного до іншого. Натурник, зрозуміло, теж отримує можливість побачити зображення свого психологічного портрета.

Варіант II. Вправу можна збагатити елементами, націленими на зміцнення згуртованості групи і розвиток навичок ефективної комунікації учасників, якщо не закінчувати її на створенні «портретів», а продовжити далі. Для цього ведучий пропонує натурнику переглянути всі малюнки та згрупувати їх за певними ознаками. Кількість критеріїв класифікації не має значення. Натурник може прокоментувати свій спосіб класифікації, а може утриматися (другий випадок цікавіший). Важливо лише те, що він виділив у малюнках щось спільне. Біля кожної підгрупи малюнків збираються їхні автори. Кожній сформованій у такий спосіб групі ведучий дає великий аркуш паперу та пояснює: на думку людини, яка зображена на Ваших портретах, у всіх малюнках є дещо спільне, можливо, то основне, що Ви зуміли виділити в її внутрішньому світі. Далі пропонується таке завдання: обговорити, що ж об'єднує всі малюнки, і спільними зусиллями створити узагальнений портрет тієї ж людини на великому аркуші паперу, який ви отримали. Можливо, має сенс чіткіше та яскравіше відобразити на цьому колективному портреті спільні елементи, може, у процесі спільної творчості вам вдасться відшукати та більш зрозуміло показати сутність внутрішнього світу натурника. Тоді його психологічний портрет буде більшою мірою схожий з реальною картиною його душі.

Цю роботу виконують протягом 15–20 хвилин. Після її завершення представники творчих груп демонструють і коментують результат колективної праці. Можна запропонувати натурнику висловити думку: який з портретів найбільше збігається з його уявленням про себе.

Варіант III. Робота розгортається подібно до того, як описано у другому варіанті, тільки групування портретів здійснює не натурник, а самі «художники». Вони отримують завдання обрати ті малюнки, які, на їхню думку, містять щось спільне з їх власними. Таким чином, учасники об'єднуються в творчі групи за власним бажанням, де учасників

пов'язує схожість уявлень про внутрішній світ натурника. Далі інструкції ведучого такі ж, як у другому варіанті.

Вправа 3. «Мовчазне і дзеркало, яке промовляє»

Мета: засвоїти навички складання психологічного портрета людини.

Ведучий шукає добровольця, який має стати в центр кола та «дивитися у дзеркало». Цими «дзеркалами» будуть члени Вашої групи. До Вас підходять дві особи, які стають по різні боки від Вас. Ваше завдання полягає в тому, щоб за їхніми вказівками здогадатися, хто знаходиться за Вашою спиною. Один партнер буде відігравати роль «дзеркала», яке не має змоги говорити: людина зможе пояснювати, використовуючи тільки міміку та жести. Другий партнер відіграє роль «дзеркала», яке промовляє, тобто людина зможе описати свого опонента за допомогою слів, не називаючи імен.

Оберіть з групи тих двох, хто є мовчазним та «дзеркалом», яке промовляє. Після того як гравець зробив вибір, ведучий розповідає учасникам у ролі «дзеркал» більш детальну інструкцію: вони мають стати біля стіни, а основний гравець – перед ними. Усі інші члени групи розташовуються за його спиною і по одному безшумно підходять до нього ззаду. Відображення учасниками у ролі «дзеркал» проходить по черзі. Спочатку «показує» мовчазне «дзеркало». Якщо основний гравець не може відгадати людину за спиною, то починає діяти «дзеркало, яке промовляє» і говорить одну (тільки одну!) фразу. Якщо гравець і на цей раз не відгадує, то знову – можна інакше – відображає мовчазне «дзеркало» і так далі.

Завдання гравця – вгадати людину за спиною якнайшвидше. Для людей у ролі «дзеркал» є певні правила. Мовчазне «дзеркало» фактично не обмежують у способах «віддзеркалення». Але не варто акцентувати увагу на зображенні лише зовнішніх особливостей людей і, найголовніше, підкреслювати якісь фізичні характеристики. «Дзеркало, яке промовляє» має дотримуватися чітких обмежень або правил.

По-перше, заборонено називати ім'я людини, яка стоїть за спиною того, хто відгадує.

По-друге, описуючи цю людину, не можна посилатися на спогади про події за її участю поза групою.

По-третє, слід уникати простих описів зовнішності. Це дозволяє тільки в третій фразі.

Через кілька хвилин ведучий пропонує змінити основного гравця, а новий доброволець отримує право залучити інших учасників, які відіграють роль «дзеркал».

Зрозумівши сенс гри, учасники часто конкурують за право стати основним гравцем і перевірити свою здатність розуміти повідомлення «дзеркал». Трьох–чотирьох циклів гри буває достатньо, щоб не втратити темп заняття. Обов'язково слід поміркувати над грою.

Можна обговорити такі питання:

- Кому з гравців знадобилося найменше дзеркальних «відображень», щоб визначити, хто перебуває за його спиною?
- У чому секрет такої чутливості?
- Хто з учасників групи виявився найталановитішим «дзеркалом»?
- Що йому в цьому допомогло?
- Хто з учасників був здивований тим, як його «відобразили»?
- Що Ви відчули, коли побачили своє «відображення»?

Вправа 4. «Розмова зі зміною позиції»

Мета: засвоїти навички складання психологічного портрета людини.

Інструкція. У середині кожного з нас є різні складові частини «Я», кожна з яких має свій голос, свою позицію, свої потреби. Такі складові нашого «Я» називаються субособистостями. У непростих життєвих ситуаціях, що вимагають від нас прийняття певного рішення, субособистості особливо яскраво проявляють себе, сперечаються одна з одною, наполягаючи на своїй правоті. Зазвичай ми не усвідомлюємо, яка субособистість перемагає в нас, часто не можемо дистанціюватися від неконструктивної субособистості. Ця вправа допоможе познайомитися з трьома Вашими субособистостями.

Їх звати *Мрійник*, *Скептик* і *Реаліст*. *Мрійник* не знає перепон своїм фантазіям, він – оптиміст і вірить у вирішення будь-якої проблеми. Він сміливо пропонує незвичайні, несподівані ходи і здатний до генерації зовсім нестандартних ідей. Його не обмежують умовності, він не помічає труднощів і користується безмежжям своєї уяви.

Скептик – повна протилежність *Мрійнику*. Він – песиміст, бачить світ у чорному кольорі. Він не вірить у щасливий випадок та енергійні зусилля. Він чітко й аргументовано доводить марність будь-якої дії щодо вирішення проблеми; критикує будь-яку нову пропозицію.

Реаліст не відрізняється ентузіазмом *Мрійника*, але й не схильний до зневіри, як *Скептик*. Він – аналітик, який мислить тверезо, вміє продумувати кожен крок і зважувати всі «за» та «проти». Він «міцно стоїть на землі». Будучи жорстким прагматиком, він уміє бачити в речах позитивні та негативні сторони і знаходити конструктивні, виправдані рішення.

Зараз Ви опрацюєте обрану проблему завдяки своїм субособистостям. Кожен учасник відіграє сам із собою внутрішній діалог щодо певної своєї проблеми, по черзі «входячи» в різні рольові позиції: *Реаліста*, *Мрійника* і *Скептика*.

Причому зміна позиції буде супроводжуватися реальним фізичним переміщенням по кімнаті. Переходи відбуваються за сигналом ведучого. Далі ведучий пропонує інструкції, які мають виконати учасники:

- визначте в просторі місце, де знаходяться Ваші субособистості;
- займіть позицію *Реаліста*, подумайте про Вашу проблему;
- сформулюйте її як жорсткий прагматик – найбільш конкретно і точно.

А тепер зробіть крок і перейдіть у позицію *Мрійника*, Ви – невгамований фантазер. Ви вмієте вигадувати цікаві рішення, знаходити нешаблонний вихід зі складної ситуації. Ви щойно вислухали формулювання проблеми, запропонованої *Реалістом*. Скеруйте його на пошуки правильного рішення і порадьте, як подолати наявні труднощі. Ви вмієте «відриватися від землі» і бачити багато нового. Тому Ви можете сміливо фантазувати. Скажіть двом іншим субособистостям про те, яким Ви бачите розв'язання проблеми.

А тепер ще один крок. Ви займаєте позицію *Скептика*. Ви – розумний критик. Вам відома пропозиція *Мрійника*. Поясніть йому, в чому він помиляється, що він не врахував у своїх ідеях. Покажіть йому всю ефемерність його поглядів.

Крок у нову позицію. Ви – *Реаліст*. Ви можете всебічно оцінити зміст суперечки, що сталася між *Мрійником* і *Скептиком*. Ви бачите недоліки

і переваги кожної з позицій. Подякуйте Скептику за глибоку і корисну критику та вкажіть йому на помилковість його песимістичних поглядів, продемонструйте його помилки, спростуйте його невіру.

Зверніться до Мрійника. Скажіть йому «дякую» за його блискучі пропозиції, поясніть, чому не всі з його пропозицій прийнятні. Покажіть, у чому раціональне зерно його ідеї. Наступний крок: Ви – у позиції Мрійника. Перед Вами стоять Ваші колеги. Ви не зневірилися через різку критику Скептика, а м'яка підтримка Реаліста навпаки надала Вам нові сили.

Подумайте, як можна змінити і доповнити Ваші ідеї, щоб знайти рішення проблеми? Що можна зробити ще? Адже Ваші співрозмовники не вороги Вам. Вони теж хочуть розв'язати цю проблему, але тільки Ви можете запропонувати рішення, що задовольняє всіх. Висловіть Скептику і Реалісту свої міркування.

Перехід у нову позицію по колу. Ви – Скептик. Ви бачите перед собою захопленого і наївного Мрійника, що пропонує свої сміливі, нестандартні ідеї. По суті, він викликає симпатію до себе. Але йому не вистачає Ваших аналітичних здібностей та вміння бачити приховані небезпеки. Намагайтеся допомогти йому делікатною критикою, зауважте, що в його пропозиціях, на Ваш погляд, є абсолютно нереальним, а що – цілком конструктивним.

Нова зміна позиції. Ви – Реаліст. Ваш прагматизм дозволяє Вам дати розумні поради двом Вашим опонентам, урахувати найцінніше зі сказаного ними. Повідомте їм про це. Зверніть увагу Скептика на надто похмурий погляд на речі, адже він непродуктивний. Підтримайте Мрійника; незважаючи на свої недоліки, він щирий і бажає вирішити цю проблему. З Вашою допомогою і під контролем Скептика він цілком здатний знайти вихід із ситуації. Висловіть свою думку щодо проблеми.

Потім учасник групи знову переходить у позицію Мрійника, що стимулює пошук нестандартного рішення.

Педагог може запропонувати обійти три–чотири кола по субособистостям, зазвичай цього вистачає, якщо приділяється достатній час опрацюванню проблеми і кожній позиції. У результаті обговорення вправи учасники доходять висновку про те, що в реаліях нашого життя всі три субособистості є для нас необхідними. Саме через діалог, через

співпрацю між ними можливий конструктивний пошук оптимального вирішення можливих проблем. Варто знайти баланс між впливами кожної з них, оскільки вони виконують різні функції.

Вправа 5. «Психотип особистості»

Мета: оволодіти навичками складання психологічного портрета та визначення психотипу особистості.

Інструкція. Під психологічним портретом розуміють цілісний систематизований документ, що містить вибіркового, але достатній комплекс відомостей про психологію обличчя.

Скласти психологічний портрет – означає визначити психологічну своєрідність конкретного обличчя, звернувши увагу на ті характеристики, що можуть бути безпосередньо використані для вирішення цього завдання.

Матеріал для вправи: фото відомих особистостей (Маргарет Тетчер, Ангела Меркель, Махатма Ганді, Фідель Кастро, Стів Джобс, Йосиф Сталін, Філіп Кіркорів, Володимир Жириновський, Альберт Ейнштейн, Джон Фіцджеральд Кеннеді, Джим Керрі тощо).

Оберіть дві фотографії та складіть, використовуючи наведену структуру, психологічний портрет особистостей та визначте їх психотип.

Структура психологічного портрета

1. Зовнішні ознаки психологічних властивостей людини (особливості вибору одягу, взуття, манера говорити, жестикуляція, міміка, особливі прикмети і т. д.).
2. Психологічні особливості способу життя людини (характеристика специфіки занять, ставлення до них, способів задоволення потреб).
3. Особливості проведення дозвілля.
4. Коло спілкування (з ким і як часто спілкується).
5. Статус рольової поведінки людини в системі спілкування.
6. Характер прийнятих рішень.
7. Конкретні вчинки.

Для складання психологічного портрета треба виділити такі індивідуально-психологічні сторони (особливості) особистості:

- а) міміка, жести, темпоінтонаційні особливості мови (свідчать про темперамент людини);

- б) зміст висловлень (вказує на мотиви, ціннісні орієнтири);
- в) лексика і характер висловлень (свідчать про професійну приналежність);
- г) говір (вказує на національність, місця постійного чи тривалого проживання);
- д) жестикуляція, манера носити одяг (допомагають визначити вік, досвід і статус).

Після складання психологічного портрета кожний учасник презентує свою роботу й відбувається колективне обговорення за такими критеріями:

- 1) рівень самооцінки;
- 2) розумові здібності;
- 3) потенціал впливу на інших людей (сильний чи слабкий);
- 4) вольові якості;
- 5) емоційний стан;
- 6) можлива зміна позиції;
- 7) психічний стан;
- 8) наявність комплексу неповноцінності;
- 9) схильність до депресії тощо.

Вправа 6. «Портрет агресивної людини»

Мета: формувати навички спільної діяльності; створити умови для згуртування групи та самовираження кожного її члена; розвивати спостережливість.

Хід вправи. Керівник просить учасниць та учасників описати, який вигляд має агресивна людина: які в неї риси обличчя, хода, жести та міміка. Потім усі разом малюють портрет агресивної людини.

Вправа 7. «Спілкування з агресивним співрозмовником»

Мета: опрацювати навички вербального та невербального спілкування з агресивним співрозмовником.

Хід вправи. Керівник пропонує учасницям та учасникам поділитися на пари (партнером учасника, який залишився без пари, стає керівник). Одна учасниця або учасник виконує роль «Звинувачувача», який висуває певні претензії до свого співрозмовника, наприклад: «Ти постійно

запізнюєшся!»; «Ти ніколи не доводиш справу до кінця!»; «Ти постійно ображаєшся!» тощо).

Завдання співрозмовника або співрозмовниці – відповісти, використовуючи метод «активного слухання» та з'ясувати, які причини такої агресивної поведінки.

Забороняється пояснювати, виправдовуватися або звинувачувати «агресора».

Після виконання вправи її результати обговорюються за такими запитаннями: Які труднощі виникали під час виконання вправи? Чи вдалося Вам під час розмови зберегти самоконтроль? На які невербальні компоненти у ході спілкування Ви звернули увагу? Для чого потрібно в схожих реальних ситуаціях використовувати «активне слухання»?

5.3. ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ ОПИТУВАННЯ ДИТИНИ, ЯКА ПОТРАПИЛА В КОНФЛІКТ ІЗ ЗАКОНОМ ЧИ ПЕРЕБУВАЄ У КОНТАКТІ ІЗ ЗАКОНОМ

1. Попередня фаза. Ця фаза охоплює дії, які передують контакту з дитиною. Вона полягає в зборі інформації щодо малолітньої особи – її пізнавального, соціального та емоційного розвитку, а також щодо її найближчого оточення та сім'ї.

Під час попередньої фази слід остаточно визначити, хто братиме участь в опитуванні і хто виконуватиме в ньому провідну роль. Варто також перевірити, чи підготовлена кімната належним чином, а у разі користування відеозасобами – подбати про перевірку їх справності.

2. Вступна фаза. Під час цієї фази відбувається безпосереднє знайомство з дитиною, пояснення їй мети зустрічі та ролі осіб, які проводять опитування, а також встановлення контакту з нею.

З самого початку звертайтеся до дитини на ім'я, а у розмові з підлітками не використовуйте форми, передбачені для дорослої особи (наприклад, звертання на Ви), – вони є неприродними для дітей і можуть їх збентежити. Дитині варто доступно та зрозуміло представитися, повідомити, ким є особа, яка проводить опитування, в чому полягає її робота. Дітям дошкільного та молодшого шкільного віку можна, наприклад,

сказати: «Я – слідчий / прокурор. Я спілкуюся з різними дітьми та докладаю зусиль для того, щоб вони були в безпеці». Можна також запитати дитину, чи вона знає, ким є особа, яка веде опитування, і якою є мета розмови. Це дасть змогу зорієнтувати дитину щодо ситуації та дізнатися, чи налаштована вона на співпрацю.

Під час роботи зі старшими дітьми варто представитися їм та розповісти про свою роль доступними для них словами. Діти повинні зрозуміти мету опитування та очікування від них. Варто заохочувати неповнолітніх до запитань на вищезгадані теми, а потім надати найбільш повні або розгорнуті відповіді на них. Це сприяє побудові готовності до співпраці.

Розмову з дитиною, незалежно від її віку, слід починати з нейтральних, безпечних для неї тем, пам'ятаючи при цьому, що вступна фаза не буде тривати занадто довго.

Молодших дітей можна, наприклад, запитати про улюблену гру, про телепрограму, страви. Якщо предметом справи є проблеми, пов'язані з взаємовідносинами у сім'ї, то під час вступної фази потрібно уникати тем, пов'язаних з нею. Якщо відомо, що в дитини є проблеми у відносинах із ровесниками, то ця тема також не повинна згадуватися на цьому етапі.

Розмова на нейтральні теми сприяє не лише встановленню контакту з дитиною. Її метою є також попереднє з'ясування можливостей дитини у сфері вербалізації сприйнятих вражень, а також зниження її емоційного напруження, пов'язаного з ситуацією опитування.

Під час проведення опитування дитини необхідно дотримуватися таких правил:

- частіше звертайтеся до дитини на ім'я;
- намагайтеся створити безпечну атмосферу, висловлюючи своє доброзичливе ставлення до дитини;
- говоріть повільно, чітко, спокійним голосом;
- використовуйте просту, зрозумілу для дитини мову;
- часто демонструйте свою зацікавленість дитиною жестом (хитанням головою) або інтонацією;
- переконайте дитину, що вона є партнером у розмові, скажіть, що її розповідь є важливою;

- підтримуйте відповідний зоровий контакт, без надмірного, безперервного спостереження за дитиною;
- зупиняйте розповідь дитини лише тоді, коли це вкрай необхідно;
- перепитайте дитину, якщо не зрозумієте її висловлювань;
- якщо дитина довгий час не відповідає на запитання, спробуйте сформулювати його інакше;
- гідно оцініть зусилля дитини, яка дає показання, але не хваліть за конкретні відповіді, не обіцяйте винагороди;
- скажіть дитині (якщо виникне така потреба), що Ви усвідомлюєте, що вона відчуває занепокоєння, і підкресліть небезпідставність її почуття;
- коли Вам потрібно, щоб дитина розповідала про себе, то покажіть готовність відкрити частину свого приватного життя, щоб стати для малолітнього свідка чи потерпілого більш реальною, ближчою людиною (наприклад, запитуючи про тварин, скажіть, яку тваринку Ви мали у своєму дитинстві або яка є у Вас зараз).

Треба уникати таких помилок:

- не порушуйте фізичні межі дитини, залишайтеся на безпечній для неї відстані;
- не підганяйте дитину, давайте їй час на те, щоб обдумати свої відповіді;
- не оцінюйте дитину та її висловлювання;
- не реагуйте здивуванням на висловлювання дитини, навіть якщо вони Вас шокують;
- не коментуйте ситуації, які описує дитина, з позиції дорослого (наприклад, «Це було небезпечно для тебе...», «Це, мабуть, було для тебе жакливим...»);
- не змушуйте дитину відповідати, наполягаючи на тому, що вона повинна щось знати або пам'ятати;
- не обіцяйте того, що не зможете виконати;
- не питаєте у скривдженої дитини, чи повинен бути покараний злочинець та як саме;
- не оцінюйте близьких дитині осіб;

- не впадайте в паніку, якщо дитина виражає свої негативні емоції, (наприклад, плаче) скажіть, що розумієте її реакцію;
- не говоріть дитині «не плач», «не нервуй».

3. Фаза вільної розповіді. На цьому етапі або Під час цієї фази дитина має розповісти про хід подій вільно, у своєму темпі, згідно з послідовністю згадуваного змісту. Вільна розповідь дитини дозволяє пізнати її світ та автентичні враження. Цей етап показує, які елементи подій викликали емоції, були для дитини важливими, важкими того, щоб їх помітити та запам'ятати.

Ця фаза є порівняно безпечною, оскільки не викликає напруження, пов'язаного з необхідністю відповідати на запитання, та дозволяє розкрити той зміст, який не обтяжений надмірними емоціями.

Ця фаза формує відповідний напрям запитанням, які будуть ставитися під час наступної фази опитування. Важливо ініціювати вільну розповідь так, щоб дитина знала, чого ми від неї очікуємо: «Розкажи мені про те, що трапилося. Я знаю, що це важко зробити. Розповідай все від початку. Говори про все, що пам'ятаєш, усе є важливим».

Дитину, яка розповідає про подію або низку обставин у формі вільного викладу подій, не треба перебивати, навіть якщо вона відхиляється від суті справи чи вводить розгалужені побічні лінії.

Не слід також виправляти її, уточнювати її висловлювання або коригувати їх, порівнювати з інформацією, яка відома з інших джерел. Це може обмежити свободу викладу подій, заважати думати або змінити порядок окремих елементів.

4. Фаза детальних запитань. Особа, яка проводить опитування, на цьому етапі має за мету доповнити виклад подій, здійснений дитиною під час фази вільної розповіді, та їх впорядкувати для з'ясування обставин справи.

Варто подбати про те, щоб перехід до наступної фази опитування відбувся плавно, природно і не викликав занепокоєння дитини, пов'язаного з тим, що вона може не впоратися з відповідями. Цей етап опитування повинен мати таку форму розмови, яка відповідає розвитку дитини.

Не треба говорити дитині, що вона про щось забула у своїй розповіді або надала непослідовну інформацію, що суперечить іншим доказам.

Такий висновок може пригнічувати допитуваного та гальмувати спонтанність відповідей або їх викривляти. Замість цього варто сказати, що особа, яка веде опитування, хотіла б дізнатися більше про подію, що вона чогось не зрозуміла у спонтанній розповіді дитини або на щось не звернула достатньої уваги і тому поставить додаткові запитання. Можна, наприклад, сказати дитині: «Мене там не було, лише ти знаєш, що тоді сталося».

5. Заключна фаза. Під час заключної фази опитування у дітей, як правило, спостерігається певне розслаблення. Однак буває так, що дитина після наданих показань є нервовою, неспокійною з огляду на наслідки своїх висловлювань, їхню оцінку та свою роль у наступних стадіях провадження у кримінальній справі. Варто дати їй час заспокоїтися, переконати, що її емоції є зрозумілими, подякувати за зусилля, навіть якщо її показання не мали суттєвої інформації.

Рекомендується запитати дитину, як вона себе почуває після допиту та чи є у неї якісь побоювання. Після цього потрібно здійснити спробу їх з'ясувати. Якщо передбачається участь допитуваного в подальших процесуальних діях, слід його про це попередити і пояснити, якою буде їх мета.

Не хваліть дитину за зміст її висловлювань, але подякуйте за зусилля під час давання показань; висловіть Ваше ставлення, те, що Ви розумієте як важко це було робити. Намагайтеся спростувати побоювання та помилкові переконання дитини. Розкажіть, що відбуватиметься після бесіди. Старшим дітям поясніть, коли і з якою метою може виникнути необхідність зустрітися ще раз, якими будуть наступні дії під час досудового слідства або судового розгляду справи. Наприкінці слід поговорити з дитиною на нейтральні, емоційно прості теми.

Можна, наприклад, запитати про плани на канікули або вихідні. Це сприятиме зниженню напруги дитини. Заключна фаза є важливою для захисту психіки дитини.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Вправа 1. «Чи користуєшся ти довірою?»

Мета: засвоїти навички встановлення контакту з іншою людиною, формувати комунікативні навички.

Матеріали: учасникам роздають паперові стрічки, які вони мають вдягнути на голову, як корону. На стрічках є написи «Вартий довіри», «Не вартий довіри», «Не відомо, чи вартий довіри». Їх може прочитати будь-хто, крім того, кому їх одягнули.

Завдання: кожний упродовж визначеного викладачем часу, вільно пересуваючись аудиторією, має поспілкуватися на довільну тематику з максимальною кількістю учасників тренінгу, при цьому вони ставляться один до одного так, як написано на їхніх стрічках, і намагаються здогадатися про свій напис. Питати про це інших заборонено.

Завершення вправи: всі займають свої місця і кожний по черзі висловлює думку про те, що написано на його стрічці, та обґрунтовує її. Потім знімає «корону» і перевіряє правильність свого припущення.

Обговорюється, як впливає довіра чи недовіра співрозмовника на якість спілкування.

Висновок викладача: дехто з вас відчув, як недовіра породжує відчуження, ворожість, бентежить, заважає вирішенню комунікативних завдань.

Індивідуальна та подальша групова робота: «Типові проблеми в процесі комунікації під час виконання професійних обов'язків».

Учасники складають переліки основних проблем комунікації:

- 1) із власного життєвого (побутового) досвіду;
- 2) із залученням професійного досвіду (власного та інших фахівців). Учасники визначають рангове місце кожної з проблем, проводять дискусію.

Вправа 2. «Коло друзів»

Мета: оволодіти навичками встановлення психологічного контакту з іншими людьми.

Матеріали: потрібні 3–4 газети звичайного формату відповідно до кількості утворених мікрогруп.

Інструкція:

1. Кожна група розкладає газету на підлозі, за сигналом ведучого (плеск у долоні) всі повинні стати на газету і стояти так до наступного плеску. «Раджу вам триматися один за одного. Якщо немає запитань, виконуйте».

2. А тепер складіть газету навпіл і повторіть вправу. «Виконуйте!»

3. Це завдання вдвічі складніше за попереднє. «А чи зумієте ви поміститися на чверті газети?» Порадьтеся, як це зробити хоч на кілька секунд. «Готові? Виконуйте!» Після виконання вправи учасники займають свої місця.

Прошу прокоментувати вправу, висловитися стосовно відчуттів.

Висновок: мабуть, усім зрозуміло, яке велике значення у стосунках людей має тісний контакт, у тому числі психологічний.

Під довірою ми будемо розуміти загальну установку людини, яка зумовлює готовність позитивно сприймати інформацію, дії іншого (інших) та охоче ділитися своїми думками і почуттями.

Психологічний контакт є важливою передумовою щирого, відкритого, продуктивного спілкування, позбавленого підозрливості, недовіри, надмірної критичності чи інших перешкод для порозуміння.

Вправа 3. «По колу»

Мета: опанувати навички встановлення психологічного контакту з іншими людьми.

Варіант 1. Інструкція. Наведіть «по колу» приклади того, як, у яких випадках люди стають жертвами зловживання довірою. Коментар ведучого: «Довіряти насправді може бути небезпечно. Але ми йдемо на контакт з іншими. Заради чого? Заради співчуття, розуміння, можливості отримати пораду чи іншу допомогу. Трапляється так, що людина готова довіритися першому зустрічному: через безвихідність ситуації, а також завдяки анонімності спілкування, як варіант «випадкового попутника».

Варіант 2. Інструкція. Наведіть «по колу» приклади ситуацій, коли люди навмисно вступають у довірливі стосунки; з ким саме. Коментар ведучого: «Давайте узагальнимо одержану інформацію. Ми повинні зрозуміти, що таке психологічний контакт, яка його роль у спілкуванні,

навчитися встановлювати контакт з громадянами, якщо хочемо успішно вирішувати різноманітні комунікативні завдання».

Вправа 4. «Професійне спілкування поліцейського»

Мета: засвоїти навички встановлення психологічного контакту з іншими людьми, формувати комунікативні навички.

Інструкція. Декілька пар учасників розігрують діалог із метою: А (поліцейський) – встановити психологічний контакт, організувати конструктивне спілкування; Б (інші учасники) – піти на контакт тільки в тому разі, якщо з'явиться бажання. Перша пара: поліцейський – свідок злочину, який не хоче надавати необхідну інформацію. Друга пара: поліцейський – відповідач (обвинувачений), який не бажає визнати, що знаходився в певному місці в певний час. Третя пара: поліцейський – потерпілий, який боїться вступати в діалог.

Аналіз ситуацій. Дискусія учасників у формі відповідей на запитання: що я відчував, коли виконував вправу; що відчував мій партнер; що сприяло досягненню мети; які вербальні та невербальні засоби мені допомогли; що мені заважало? На завершення вправи обговорюється питання: «Що тепер я зробив би по-іншому?».

Вправа 5. «Мафія»

Мета: відпрацювати вміння переконувати опонентів, підвищити рівень рефлексивності у спілкуванні, практикувати засоби невербальної комунікації.

Інструкція. Учасники сідають у коло разом із ведучим. Кожен учасник бере зі столу по картці, на якій написані слова: «мафія» (2 картки) чи «чесна людина» (за кількістю учасників), не показуючи її іншим. Завдання учасників: «мафії» – залишитися живими, «чесних людей» – знайти «мафію» і «вбити» її під час обговорення.

Ведучий повідомляє, що настала ніч, усі повинні заплющити очі, після чого їх розплющує лише «мафія» для того, щоб познайомитися між собою поглядом. Потім усі за командою ведучого розплющують очі – це означає, що настав ранок. Всі учасники, враховуючи «мафію», починають обговорювати, аналізувати поведінку й слова кожного учасника, і повинні дійти висновку, хто ж насправді «мафія».

Якщо «мафію» знайдено, то ведучий сповіщає про це. Якщо ні, то «вбитий» – «чесна людина», про що також повідомляється. Учасники, яких «вбили», надалі не беруть участі в обговоренні. Після першого кола обговорення знову настає ніч. Під час цієї та наступних ночей «мафія» поглядом та мімікою домовляється і «вбиває» «чесну людину» та вказує на неї ведучому.

Ведучий повідомляє про ранок і про те, хто став жертвою «мафії». Знову починається обговорення для того, щоб зрозуміти, хто є «мафією». Гра продовжується доти, поки не будуть виявлені та «вбиті» всі «мафіозі» чи всі «чесні люди». Ведучий повинен звертати увагу учасників не на результат гри, а на стратегію гравців. Корисно нагадувати про необхідність утримувати у свідомості репліки й поведінку партнерів по грі.

Вправа 6. Рольова гра «Упередження»

Мета: опанувати навички встановлення психологічного контакту з іншими людьми, формувати комунікативні навички.

Учасникам роздають індивідуальні інструкції. Підготовка. Учасники отримують паперові стрічки, які надягають на голову, як корону. На стрічках вказано роль кожного: 1 – блазень, 2 – начальник, 3 – невдаха, 4 – експерт з усіх питань, 5 – бюрократ, 6 – критикан, 7 – знедолений, 8 – інтриган, 9 – робоча конячка, 10 – деспот, 11 – новатор, 12 – душа компанії. Окремо з кількості учасників призначається експерт.

Кожен може прочитати лише таблички інших, своєї він не бачить. Тренер ставить перед групою проблему: «У Вашому підрозділі останнім часом погіршилася виконавська дисципліна. Збільшилася кількість скарг з боку населення. Ви – члени колективу і Ваше завдання – розробити план дій для усунення недоліків і поліпшення службової дисципліни, підвищення результатів діяльності підрозділу в цілому». Можлива інша актуальна ситуація, завдання ведучого – організувати дискусію.

Спочатку учасники справді прагнуть по-діловому розв'язати проблему. Поступово вони починають поводитися так, як написано на табличках їхніх колег, наприклад, слова блазня не сприймаються всерйоз; приймаючи рішення, завжди дивляться на начальника; критикана оцінюють як неконструктивного; провину переносять на невдачу тощо.

Учасники не знають своїх ролей, але поступово завдяки ставленню інших їхня поведінка починає відповідати ролі на табличці. Замість конструктивного вирішення проблеми група розпочинає міжособистісний конфлікт. Через деякий час досягається ефект, коли ніхто більше не говорить про саму проблему. Деталі: деякі групи проявляють високий рівень тактовності в стосунках, тоді тренер повинен підказати кожному поводитися з іншими так, як написано на його табличці, відповідно до його ролі.

Оцінка ефективності вправи здійснюється за допомогою відповіді учасників на запитання: що трапилося під час Вашої наради; як до цього ставилися учасники; чи втратили Ви мету вирішення проблеми і чому; як упередження може вплинути на Ваше ставлення один до одного?

Інтерактивна вправа 7. «Опитування дитини»

Мета: проаналізувати глибинний зміст всіх фаз процесу опитування та розглянути особливості проходження кожної з фаз залежно від різних ситуацій.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, роздрукований матеріал Додатку 1 для роботи в групах.

Хід проведення. *На першому етапі* виконання вправи ведучий об'єднує учасників у групи по 4–5 осіб. Кожна група отримує картку з описанням однієї з п'яти (шести) ситуацій (Додаток 1).

Користуючись отриманою інформацією про особливості проведення опитування дитини, кожна група протягом 5–7 хвилин визначає, що потрібно зробити на *попередній* фазі опитування залежно від змісту отриманої ситуації. Свої напрацювання учасники групи фіксують на фліпчарті.

Другий етап. Учасники передають по колу за годинниковою стрілкою свій аркуш та картку з ситуацією. Отримують від сусідньої групи іншу ситуацію та аркуш із рекомендаціями щодо попередньої фази опитування, а після обговорення фіксують, що потрібно зробити залежно від отриманої ситуації на *вступній* фазі опитування.

Третій етап: обговорення та фіксація напрацювань стосовно проведення фази *вільної розповіді* залежно від отриманої ситуації.

Четвертий етап: обговорення та фіксація напрацювань стосовно проведення фази *детальних запитань* залежно від отриманої ситуації.

П'ятий етап: обговорення та фіксація напрацювань стосовно проведення *заключної* фази залежно від отриманої ситуації.

На заключному етапі виконання вправи кожна група демонструє свої результати перед усіма учасниками. Ведучий разом із групою в інтерактивному режимі аналізує та доповнює визначені особливості кожної фази опитування дитини залежно від визначеної ситуації.

Після виконання вправи ведучий робить висновок щодо виокремлення особливостей кожної фази опитування.

Запитання для обговорення:

- Чим була корисна ця вправа?
- Які складнощі можуть виникнути у фахівця під час проведення опитування дитини?
- У чому полягають особливості взаємодії з дитиною на вступній фазі опитування? Що і як може вплинути на хід цієї фази?
- На що треба обов'язково звертати увагу в поведінці дитини під час проведенні-я фази вільної розповіді?
- Яких навичок потребує від фахівця проведення фази детальних запитань?
- На чому треба акцентувати увагу під час проведенні-я заключної фази опитування?

Інтерактивна вправа 8. «Розпізнай психологічний стан дитини»

Мета: розглянути та проаналізувати ознаки основних психологічних станів, у яких може опинитися дитина; визначити напрями надання першої допомоги дитині в цих випадках.

Необхідні матеріали: картки з назвами психологічних станів дитини, папір з клейкою смужкою, аркуші альбому для фліпчарту, маркери (матеріали додатка 3).

Хід проведення. *На першому етапі* виконання вправи ведучий об'єднує учасників залежно від їхньої кількості в декілька груп по 4 особи. Кожна група отримує картку з назвами психологічних станів дитини (залежно від кількості груп чисельність карток може бути від однієї до трьох) (додаток №3).

ПСИХОЛОГІЧНІ СТАНИ ДИТИНИ:

- марення та галюцинації;
- шок;
- апатія;
- ступор;
- агресія;
- страх;
- істерика.

Завдання для кожної групи: протягом 10 хвилин визначити основні ознаки (не більше 6) кожного з отриманих станів дитини та зафіксувати кожну ознаку на окремому папірці. Після закінчення цієї частини всі папірці з ознаками віддати ведучому, який їх перемішує та роздає однаково кількість групам.

На другому етапі виконання вправи всі учасники отримують свій набір характеристик станів дитини та по черзі в колі проголошують ознаку групі. Учасники групи визначають, який стан характеризує певна ознака. Ведучий прикріплює цю ознаку на аркуш фліпчарту, на якому заздалегідь підписані всі психологічні стани дитини.

На третьому етапі виконання вправи учасники повертаються до роботи в групах. Ведучий роздає учасникам підписані аркуші фліпчарту з характеристиками психічних станів дитини та пропонує протягом 10 хвилин описати особливості комунікації з дитиною та надання їй першої допомоги до приїзду фахівців. Далі кожна група презентує результати роботи. Ведучий разом із учасниками в інтерактивному режимі аналізує та доповнює визначені напрями надання першої допомоги, акцентуючи увагу на особливостях кожного зі станів дитини.

Додаток 1

ПРОЦЕС ОПИТУВАННЯ ДИТИНИ

I. Попередня фаза (зберіть необхідну інформацію про рівень розвитку дитини; визначте чіткий перелік питань, які необхідно з'ясувати в дитини).

II. Вступна фаза (використовуйте ім'я дитини, звертаючись до неї; відрекомендуйтеся дитині; зверніться до загальних тем, починаючи спілкування з дитиною; встановіть, чи в змозі дитина відрізнити

правду від обману; повідомте дитині про її право уточнювати незрозумілі питання, повідомляти про втому, спрагу та інші потреби).

III. Фаза вільної розповіді (вислухайте інформацію про подію, яку надає дитина, з огляду на своє бачення; слідкуйте за емоціями та невербальними проявами під час розповіді; зверніть увагу на специфічні слова або мовні звороти, які використовує дитина).

IV. Фаза детальних запитань (формулюйте питання відповідно до віку та рівня розвитку дитини; ставте дитині якомога більше відкритих питань: *Що...? Хто...? Де...?*).

V. Заключна фаза (дайте час дитині заспокоїтися; подякуйте їй за приділений час, продемонструйте розуміння її емоцій; запитайте, як вона себе почуває, чого побоюється; завершіть своє спілкування розмовою на нейтральні теми).

Додаток 2

ОРІЄНТОВНІ СИТУАЦІЇ

Ситуація № 1. Третьюкласник Максим (8 років) навчається в новій школі впродовж трьох місяців. На уроці фізкультури вчителька побачила, що в нього на руках багато синців та подряпин; також малопомітні синці є на шиї. Вона запитала хлопця, що сталося, але він ухилився від відповіді та не зміг нічого пояснити. Вчителька також розпитала однокласників хлопця, і вони засвідчили, що аналогічні синці в нього є по всьому тілу, що він соромиться переодягатися в їхній присутності та намагається взагалі ухилитися від фізкультури. Вчителька також згадала, що Максим постійно вдягнений в сорочки або светри з довгими рукавами та закритим горлом. На прямі запитання Максим відмовчується або говорить, що все нормально.

Ситуація № 2. Марина (11 років) живе у благополучній сім'ї, як може здатися на перший погляд (мати – викладач, вітччм – працівник сфери торгівлі). Дівчинка старанно вчилася у школі, була спокійною та не особливо товариською. Але чотири місяці тому її успішність різко почала падати. Дівчинка стала дуже знервованою, неухажною, припинила виявляти активність на уроках. Марина повністю дистанціювалася від однолітків, уникає будь-якого спілкування. Під час проведення

психологом школи проєктивної методики «Неіснуюча тварина», дівчинка намалювала внизу аркуша страшного звіра, вкритого голками, шипами, з величезними кликами та прикутого до величезного стовпа товстим ланцюгом. Ще тривожнішою ознакою для вчительки стала реакція матері. Вчителька намагалася з нею поспілкуватися щодо змін у поведінці Марини, але мати почала розмовляти з педагогом, підвищуючи голос, і вимагала «не діставати» її дівчинку та не втручатися у родинні справи.

Ситуація № 3. Дванадцятирічний Павло – рудоволосий хлопчик невеликого зросту. Батьки хлопця ніде не працюють. Павло погано вдягнений, часто зовсім не за погодою, одяг брудний. Підліток постійно голодний. Павло часто пропускає школу, а останнім часом взагалі її не відвідує, тому що треба знаходити кошти для життя. Нарешті хлопчик знайшов для себе можливість тимчасово працювати або підробітку – він мие машини біля великого супермаркету, а потім витрачає зароблені гроші на їжу. Батьки, дізнавшись про такий заробіток сина, вирішили це використовувати у своїх цілях. Павло кожного дня повинен приходити додому з пляшкою горілки та їжею – це слугувало перепусткою додому. Хлопець утік з дому та звернувся за допомогою до поліції.

Ситуація № 4. Катерині 16 років. Дівчина жила вдома з мамою. Час від часу мати ніде не працювала, часто пиячила. Грошей у родини не вистачало. Коли дівчинці виповнилося 9 років, мати, щоб отримати гроші, віддала доньку своєму племіннику, якому було 20 років. Хлопець гвалтував дівчину, інколи віддаючи гроші матері. Коли дівчина йому набридла, відвіслав її назад до матері. Приблизно півроку дівчинка прожила з матір'ю, яка постійно їй дорікала, що та є для неї тягарем, била та ображала дитину, не відпускала до школи. Якось у матері з'явилася нова знайома Олена, яка запропонувала їй забрати доньку назавжди, щоб Катерина могла заробляти гроші. Мати не погодилася і вирішила сама «забезпечити» доньку роботою. Відтоді дівчина почала заробляти. Мати пропонувала доньку знайомим чоловікам і брала за це гроші. Якщо дівчина відмовлялася, мати її жорстоко била. Зрештою їх знайома Олена вмовила віддати дівчину, за що мати отримала гроші. Олена

забезпечила дівчинці кращі умови життя, ніж удома. Вранці Катерина ходила до школи, вночі та ввечері «працювала». Вона стояла на одній з центральних вулиць міста, де Олена пропонувала дівчину водіям авто для надання секс-послуг. Усі гроші забирала Олена. Потім Олена зникла з міста, а дівчина живе у своїй сестри та її чоловіка. Чоловік сестри залицяється до неї, сестра ревнує та виганяє. Дівчинці йти нікуди. До матері повертатися не хоче, бо вважає, що там їй буде гірше.

Ситуація № 5. У благополучній, забезпеченій родині з люблячими, турботливими батьками та сином Гнатом, який навчається у шостому класі з поглибленими вивченням іноземних мов, – великі проблеми. Хлопчик почав заїкатися, погано спить уночі, а коли мова заходить за школу, в нього починається істерика. Справа в тому, що вчителька англійської мови «веде війну» з дитиною. Все почалося півроку тому, коли на запитання вчительки Гнат дав правильну відповідь, але вона вважала інакше – заперечила йому та висміяла перед класом. Наступного дня хлопець приніс до школи першоджерело, з якого він дав відповідь на запитання. Учителка розцінила це як приниження своєї гідності та звинувачення в непрофесіоналізмі, після цього почала цькувати дитину, публічно принижувати, занижувати оцінки, висміювати перед класом. Хлопець був відмінником, тому не міг допустити такої ситуації та почав намагатися вчитися краще, але натомість конфлікт зростав. Лише через півроку Гнат поскаржився батькам.

Ситуація № 6. Патрульними поліцейськими було затримано та доставлено у відділок Івана, якому 14 років. Хлопець намагався витягнути гаманця у жінки з сумочки на автобусній зупинці. Івана виховує бабуся, яка розповіла, що хлопець не завжди був поганою людиною. Вона повідомила, що мати його покинула, коли дитині було 1,5 роки і досі не з'ясовано, де вона перебуває, а батько (її син) потрапив до в'язниці. Бабуся забрала Івана до себе, тому що була впевнена, що тут йому буде краще, ніж в інтернаті. Хлопчик зростав та добре вчився у школі. Але нещодавно, коли в онука-підлітка почався так званий «перехідний вік», з'явилися труднощі у спілкуванні з ним. Він став мало розмовляти, грубіянити і зневажати бабуся. У нього з'явилися нові друзі, з якими він

проводив час до пізньої ночі. Нові друзі були старші за Івана й постійно змушували хлопця брати участь у дрібних крадіжках. Врешті-решт, улітку цю групу підлітків затримали після скоєння ними крадіжки в магазині.

Додаток 3

ПЕРША (ЕКСТРЕНА) ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ПІД ЧАС РІЗНИХ ГОСТРИХ СТРЕСОВИХ СТАНАХ У ДІТЕЙ

МАРЕННЯ І ГАЛЮЦИНАЦІЇ

Галюцинація – несправжнє сприйняття та уявлення, коли реальному об'єкту в цей час немає. Дитячі галюцинації є поширеним явищем.

Галюцинаторні образи дуже яскраві, тому діти не сумніваються в їх реальності та поведуть себе відповідно: намагаються втекти або захопитися від «злого вовка», який ввижається їм саме зараз; їдять неіснуючу їжу; грають з уявним предметом; нюхають квіти; відмахуються від комарів. Критична ситуація може викликати у дитини потужний стрес, призвести до сильного нервового збудження, порушити рівновагу в організмі, негативно позначитися на здоров'ї (фізичному чи психологічному) і може спричинити появу галюцинацій та марень.

Ознаки марення: неправильні уявлення або умовиводи, у помилковості яких людину неможливо переконати.

Ознаки галюцинацій: потерпілий сприймає об'єкти, які в цей момент не впливають на відповідні органи чуття (чує голос, бачить людей, відчуває щось, чого немає насправді). Галюцинації виникають у дітей незалежно від статевої приналежності, але встановлено, що дівчатка потерпають більше (їх занепокоєння через спотворене сприйняття дійсності супроводжується страхом і тривогою). Також учені дійшли висновку, що галюцинації частіше турбують дітей, які проживають у сільській місцевості, проте діти, які живуть у місті, більше переймаються через це. Також відомо, що приблизно шістьнадцять відсотків підлітків, які є абсолютно здоровими, періодично піддаються галюцинаціям.

Перша допомога: під час надання допомоги дитині слід пам'ятати, що дитячі галюцинації схожі на ті явища, що відчувають дорослі пацієнти. Тому до прибуття фахівців стежте за тим, щоб потерпілий не

нашкодив собі й іншим особам. Заберіть від нього предмети, що можуть становити потенційну небезпеку. Переведіть потерпілого у затишне, тихе місце, не залишайте його наодинці. Говоріть із постраждалим спокійним голосом. Погодьтеся з ним та не намагайтеся його запевнити у будь-чому. Потрібно пам'ятати, що в такій ситуації переконати потерпілого неможливо. Деякі фахівці вважають, що дитячі галюцинації поступово можуть зникнути самі, без усякого впливу.

ШОК

Шок (від англ. shock – удар, потрясіння) – патологічний процес, що розвивається як відповідь на вплив надзвичайних подразників і супроводжується прогресивним порушенням життєво важливих функцій нервової системи, кровообігу, дихання, обміну речовин і деяких інших функцій. Симптоми шоку багато в чому залежать від причини, яка призвела до його появи, проте існують і загальні риси цього патологічного стану.

Ознаки шоку: може бути яскраво виражене збудження або пригнічення; бліда шкіра, мармуровість і ціаноз шкіри; прискорені дихання та пульс; розширені зіниці; холодні кінцівки; зосереджений погляд; зменшення артеріального тиску; трохи «витрішкуваті» очі; паралізоване мовлення; прагнення відокремитися від інших, щоб почувати себе в безпеці; порушене відчуття реальності; відсутність реакцій на біль тощо.

Перша допомога: припинити здійснення психотравмуючих дій на постраждалу особу, тобто усунути джерело травмування. Надати постраждалим першу медичну допомогу, якщо є поранення, опіки, переломи тощо. У разі необхідності дати знеболюючі або заспокійливі, а можливо, і снодійні препарати (але це є компетенцією медичних працівників).

Будьте поряд з дитиною, продемонструйте їй Вашу підтримку. Говоріть так, щоб дитина відчувала турботу, спокій та захист. Підтримуйте вираження почуттів. За можливості розповідайте дитині про те, що зараз відбувається, фокусуйтеся на теперішньому (унікайте аналізу минулого та майбутнього).

АПАТІЯ

Апатія – це стійка тривала відсутність інтересів, цілей, зменшення емоційної активності, зникнення зацікавленості в майбутньому. Тривала апатія може спричинити зниження бажання виконувати будь-які (навіть необхідні) дії – від роботи до особистої гігієни. Апатія може бути як самостійним синдромом, так і проявом важких психічних захворювань, наприклад шизофренії.

Ознаки: байдуже ставлення до оточення, млявість, загальмованість; мова повільна, з великими паузами; провали в пам'яті, порушення емоційного фону; наявність неадекватних реакцій або їх відсутність на якісь події; зниження апетиту; гальмування фізичних реакцій.

Перша допомога:

- поговоріть з дитиною. Поставте декілька простих запитань, зважаючи на те, чи знайома вона Вам: «Як тебе звати?», «Як ти себе почуваєш?», «Хочеш їсти?» і т. п.;
- проведіть дитину до місця відпочинку, допоможіть зручно влаштуватися;
- зведіть до мінімуму кількість людей, які знаходяться поряд;
- дайте дитині можливість знизити нервові напруження (наприклад, виговоритися або «побити» подушку);
- доручіть роботу, пов'язану з високим фізичним навантаженням;
- демонструйте доброзичливість, навіть якщо Ви не згодні з потерпілим, не звинувачуйте його, не критикуйте його дії, інакше агресивне поведіння буде спрямовано на Вас;
- не можна говорити: «Що ж ти за людина!». Необхідно говорити: «Ти жакливо поводишся, тобі хочеться все рознести вщент. Давай разом спробуємо знайти вихід із цієї ситуації»;
- намагайтеся пом'якшити ситуацію смішними коментарями або діями. Також агресія може бути припинена страхом покарання.

СТРАХ

Страх є найбільш небезпечною з емоцій, оскільки порушує адаптаційні можливості дитини і з часом може призводити до емоційної

нестабільності, до переживання таких станів, як надмірна тривожність, постійне напруження, дратівливість, агресивність, нав'язливість, депресія тощо.

Ознаки: напруга м'язів (особливо обличчя); сильне серцебиття; прискорене поверхнєве дихання; знижений контроль власної поведінки. Панічний страх може спонукати до втечі, викликати заціпеніння або, навпаки, підвищену активність, агресивну поведінку. При цьому людина не контролює себе, не усвідомлює, що вона робить і що відбувається навколо.

Перша допомога:

- покладіть руку потерпілого собі на зап'ястя, щоб він відчув Ваш спокійний пульс. Це буде для нього сигналом: «Я зараз поряд, ти не один»;
- дихайте глибоко й рівно. Спонукайте потерпілого дихати в одному ритмі з Вами;
- якщо потерпілий говорить, то слухайте його, висловлюйте зацікавленість, розуміння, співчуття;
- зробіть потерпілому легкий масаж найбільш напружених м'язів тіла;
- пам'ятайте: страх може бути корисним, коли допомагає уникати небезпеки. Тому боротися зі страхом потрібно тоді, коли він заважає жити нормальним життям.

Щоб не спричиняти появу страхів та зменшувати їх рівень у дітей, необхідно:

- насамперед любити дитину та сприймати її такою, яка вона є;
- оберегати дітей від страхів, викликаних сімейними конфліктами, батьківською неувагою, відсутністю любові;
- визнавати дитячі страхи, допомагати дитині позбуватися їх, проявляти увагу та розуміння;
- терпляче пояснювати незрозумілі речі;
- не принижувати гідність дитини частими покараннями;
- не вимагати від дитини те, що їй не під силу зробити;
- формувати та постійно підтримувати позитивну самооцінку дитини;

- не передавати дитині схильність до страху та до перебільшених застережень щодо навколишнього світу.

ІСТЕРИКА

Істеричний напад триває кілька годин або кілька днів. Свідома істерика (забаганка) для дітей старшого віку – спосіб домогтися бажаного. Дитина хоче отримати те, чого дорослі їй не дають по очах дитини зрозуміло, що вона кричить, бо хоче цього, а не тому, що їй погано). Це забаганка, а не істерика, але зовні ці два стани дуже схожі. У таких випадках чекаємо, поки дитина заспокоїться. І щоб такі примхи не заохочувати надалі, не звертаємо на них уваги.

Несвідома істерика (справжня) – дитина не може вгамувати свої емоції (втому, страх, гнів, втрату) і не контролює себе. Істерика посилюється. За напруженням обличчя, за рухами стає зрозуміло, що дитина не може впоратися сама. В обох випадках вона може падати на підлогу, битися руками й ногами, кричати.

Під час істерики марно намагатися зупинити її суворим голосом, вимагати припинити, чинити опір тому, що відбувається. Зазвичай такі істерики бувають у віці 1–3 років, коли дитина не вміє керувати емоціями і розповісти про те, що її засмутило.

Ознаки: безліч рухів; театральні пози; мова емоційно насичена, швидка; ридання; при цьому зберігається свідомість.

Перша допомога:

- забезпечте спокійні умови. Відведіть «глядачів», залишайтеся з людиною наодинці за умови відсутності небезпеки для Вас;
- зненацька зробіть будь-яку дію, що може сильно здивувати (можна дати ляпас, облили водою, з гуркотом впустити предмет, несподівано крикнути, при цьому необхідно пам'ятати про техніку безпеки та принцип «Не нашкодь»);
- говоріть з людиною короткими фразами, упевненим тоном («Випий води», «Умийся»);
- після істерики настає занепад сил. Якщо є можливість, створіть умови для відпочинку та сну.

ДОДАТКОВІ МАТЕРІАЛИ

ПСИХОЛОГІЯ ЗЛОЧИННОЇ ПОВЕДІНКИ. ТИПОЛОГІЯ ОСОБИСТОСТІ ЗЛОЧИНЦЯ

(Узято з підручника: *Юридична психологія: підручник / А. М. Бандурка [та ін.]. Харків, 2002. С. 380–386*).

Особистість злочинця – це сукупність негативних соціально значущих якостей злочинця, що проявляється в конкретному злочинному діянні. Якість особистості винного належить розглянути з огляду на їхню ієрархічну структурованість. І тут на передній план виходять як загальна ціннісно-орієнтовна схема особистості, так і психологічні особливості окремих категорій злочинців.

В історії психології та кримінології робилися спроби дати психологічну класифікацію особистостей злочинців. Так, наприклад, відомий російський психолог А.Ф. Лазурський, взявши за основу типології природні психологічні можливості й особливості соціальної пристосованості особистості до дійсності, поряд з іншими виокремлював так званий **збочений тип** нижчого рівня, який, на його думку, є погано пристосованим до життя.

У свою чергу, збочений тип А.Ф. Лазурський поділив на декілька типів:

1. Пасивний тип, що має два підтипи: а) апатичний, який характеризується відсутністю яскраво виражених інтересів і потреб, байдужим ставленням до навколишньої дійсності; б) безвольно-боязкий, легко навіюваний, з переважанням пригніченого настрою (не належить до кримінального типу, але може бути джерелом поповнення злочинного світу).

2. Розважливо-егоїстичний тип, що характеризується хитрістю, черствістю та злопам'ятністю, турботою про свої вигоди й інтереси, переважно матеріальні; цей тип близький до кримінального, бо його представники легко, без спонукань з боку, свідомо стають на шлях злочинів.

3. Афективно-збочений кримінальний тип, представники якого є безладно веселими, легковажними людьми, пияками, забіяками, скандалістами, дрібними злодюжками.

4. Активно-збочений кримінальний тип включає два підтипи: а) безладного гвалтівника, що характеризується рішучістю, енергією,

схильний до бійок, не любить працювати; б) зосереджено-жорсткого, здатного на найжорстокіші звірства і вбивства.

Класифікація А.Ф. Лазурського має певне пізнавальне значення, хоча в ній і допускається психологізацію злочинності.

Багато хто із сучасних дослідників розробляє класифікації злочинців, виходячи з характеристики спрямованості їх особистості. Так, Г.М. Мінковський бере за основу типології «ступінчасту відмінність спрямованості», орієнтацій особистості (включаючи систему установок) як адекватне вираження соціально-демографічної, морально-психологічної та правової її характеристик і виокремлює чотири типи правопорушників:

- для першого типу злочин є випадковістю, що суперечить загальній спрямованості особистості;
- для другого – він є можливим з урахуванням загальної нестійкості спрямованості особистості, але є ситуативним з огляду на привід і ситуацію;
- для третього – він є результатом загальної негативної орієнтації особистості, що обумовлює вибір середовища, проведення часу і безпосередній варіант дій за наявності підбурювання, прикладу злочинної поведінки тощо;
- для четвертого – він є результатом злочинного установаження особистості, що включає активний пошук, організацію приводу і ситуації для злочинних діянь, відносно стійкої системи антисоціальних оцінок і відносин.

Запропонована Г.М. Мінковським типологія не тільки фіксує основні варіанти можливої спрямованості особистості правопорушників, а й відображає процес поступового формування соціально негативних рис особистості, перехід від одиничних відхилень до їх «ланцюжка» у випадках, коли протидіючі заходи є несвоєчасними або недостатньо інтенсивними. Знання цих особливостей дозволяє обірвати, а потім і усунути кримінальний розвиток особистості.

Однак саме по собі діяння не розкриває повністю суб'єктивних сторін особистості злочинця. Діяння, однакові за юридичними ознаками, можуть бути обумовлені різними психічними факторами. Крадіжка, наприклад, в одному випадку виявляє хижацьку набувальну спрямованість

винного, а в іншому – слабовілля й сугестивність. Від першого, швидше за все, можна очікувати повторного розкрадання, від іншого – найрізноманітніших учинків.

У. ДЖЕМС ОСОБИСТІТЬ

*(Друкується за виданням: Джемс У. Психологія: пер. с англ. /
под ред. Л.А. Петровской. М.: Педагогика, 1991. 368 с.)*

Особистість і «я». Про що б я не думав, я завжди в той же час більш-менш усвідомлюю самого себе, своє особисте існування. Разом з тим адже це я усвідомлюю, отже, моя самосвідомість є ніби двоїстою – частково пізнаваною і частково такою, що пізнає, частково об'єктом і частково суб'єктом; в ній треба розрізнити дві сторони, з яких для стислості одну ми будемо називати особистістю, а іншу – «я».

Я говорю «дві сторони», а не «дві відокремлені сутності», бо визнання тотожності нашого «я» і нашої особистості навіть у самому акті їх розрізнення є, можливо, найбільш неухильною вимогою здорового глузду, і ми не повинні залишати поза увагою цю вимогу від самого початку, у процесі встановлення термінології, яких би висновків щодо її спроможності ми не дійшли в кінці дослідження.

Отже, розглянемо спочатку 1) пізнаваний елемент у свідомості особистості, або, як іноді говорять, наше емпіричне Его, і потім 2) елемент, що пізнає, в нашій свідомості, наше «я», чисте Его, як говорять деякі автори.

А. Пізнаваний елемент в особистості. Емпіричне «я» або особистість. Важко провести межу між тим, що людина називає самим собою і своїм. Наші почуття і вчинки щодо деяких об'єктів, що належать нам, значною мірою подібні до почуттів і вчинків щодо нас самих. Наше добре ім'я, наші діти, наші твори можуть бути для нас настільки дорогими, як і наше власне тіло, і можуть викликати в нас ті самі почуття, а в разі посягання на них – те саме прагнення до відплати. А тіла наші – чи просто вони є нашими або це ми самі? Безперечно, бували випадки, коли люди зрікалися власного тіла й дивилися на нього як на вбрання або навіть в'язницю, з якої вони коли-небудь радо вирвуться.

Очевидно, ми маємо справу з мінливим матеріалом: той самий предмет ми розглядаємо іноді як частину нашої особистості, іноді просто як «наш», а іноді – ніби у нас немає з ним нічого спільного. Втім, в найширшому значенні особистість людини становить загальну суму всього того, що вона може назвати своїм: не тільки її фізичні й душевні якості, але і її одяг, будинок, дружину, дітей, предків і друзів, її репутацію і праці, її маєток, коней, її яхту і капітали. Все це викликає в неї аналогічні почуття. Якщо щодо всього цього справа стоїть благополучно – вона торжествує; якщо справи занепадають – вона засмучена; зрозуміло, кожний із перерахованих нами об'єктів неоднаково впливає на стан її духу, але всі вони мають більш-менш подібний вплив на її самопочуття.

Розуміючи слово «особистість» у найширшому значенні, ми можемо перш за все поділити аналіз її на три частини щодо 1) її складових елементів; 2) почуттів і емоцій, викликаних ними (самооцінка); 3) вчинків, викликаних ними (турбота про самого себе і самозбереження).

Складові елементи особистості можуть бути поділені також на три класи: 1) фізичну особистість, 2) соціальну особистість і 3) духовну особистість.

Фізична особистість. У кожному з нас тілесна організація становить істотний компонент нашої фізичної особистості, а деякі частини тіла можуть бути названі нашими в найтіснішому значенні слова. За тілесною організацією іде одяг. Стара приказка, що людська особистість складається з трьох частин: душі, тіла й одягу, – щось більше, ніж простий жарт. Ми в такій мірі присвоюємо одяг нашій особистості, так отожнюємо одне з іншим, що мало хто з нас, не вагаючись ні хвилини, може дати рішучу відповідь на питання, яку б з двох альтернатив ви обрали: мати прекрасне тіло, одягнене в вічно брудні і рвані лахміття, або під вічно новим костюмом приховувати жакливе, потворне тіло. Потім найближчою частиною нас самих є наше сімейство, батько й мати, дружина й діти – плоть від плоті й кістка від кістки нашої. Коли вони вмирають, зникає частина нас самих. Нам соромно за їхні погані вчинки. Якщо хто-небудь образив їх, обурення спалахує в нас негайно, ніби ми самі були на їхньому місці. Далі іде наше домашнє вогнище, наш home. Те, що відбувається в ньому становить частину нашого життя, його вид викликає в нас найніжніше почуття прихильності, й ми неохоче прощаємо

гостю, який, відвідавши нас, вказує недоліки в наших хатніх обставинах або презирливо до них ставиться. Ми віддаємо інстинктивну перевагу всім цим різноманітним об'єктам, пов'язаним із найбільшими практичними інтересами нашого життя. Всі ми маємо несвідомий потяг охороняти наші тіла, одягати їх в одяг, оздоблену прикрасами, плекати наших батьків, дружину та дітей і вишукувати собі власний куточок, в якому ми могли б жити, удосконалюючи свої хатні обставини.

Такий самий інстинктивний потяг спонукає нас накопичувати багатства, а зроблені нами раніше придбання стають більшою чи меншою мірою близькими частинами нашої емпіричної особистості. Найбільш щільно пов'язані з нами твори нашої кровної праці. Одиниці не відчули б свого особистого знищення, якби витвір їхніх рук і мозку (наприклад, колекція комах або велика рукописна праця), який вони творили протягом цілого життя, раптом виявився знищеним. Таке саме почуття живить скнару щодо своїх грошей. Хоча і правда, що частина нашого засмучення після втрати предметів володіння обумовлена усвідомленням того, що ми тепер маємо обходитися без деяких благ, які розраховували отримати в подальшому користуванні втраченими нині об'єктами, але все-таки у будь-якому подібному випадку крім того в нас залишається ще відчуття применшення нашої особистості, перетворення деякої частини її на ніщо. І цей факт являє собою самостійне психічне явище. Ми відразу потрапляємо на одну дошку з босяками, з тими *ravvresdiabls* (непотребом), яких ми так зневажаємо, і в той же час стаємо більше ніж колись відчуженими від щасливих синів землі, володарів суші, моря й людей, володарів, що живуть в повному блиску могутності й матеріальної забезпеченості. Як би ми не волали до демократичних принципів, мимоволі перед такими людьми явно або неявно ми переживаємо почуття страху й поваги.

Соціальна особистість. Визнання нашої особистості з боку інших представників людського роду перетворює нас на суспільну особистість. Ми не тільки стадні тварини, не тільки любимо бути серед собі подібних, але маємо навіть природжену схильність привертати до себе увагу інших і справляти на них сприятливе враження. Важко придумати більш диявольське покарання (якби таке покарання було фізично можливим), ніж якби хто-небудь потрапив у суспільство людей, де на

нього абсолютно не звертали б уваги. Якби ніхто не обертався, коли ми з'являємося, не відповідав на наші питання, не цікавився нашими діями, якби будь-хто, зустрівши нас, навмисно не впізнавав нас і чинив з нами як з неживими предметами, то нами опанував би свого роду сказ, безсилий відчай. Тут полегшенням були б найжорстокіші тілесні муки, аби в них ми відчували, що за всієї безвиході нашого становища ми все-таки не впали настільки низько, щоб не заслуговувати на нічию увагу.

Власне кажучи, у людини стільки соціальних особистостей, скільки індивідів визнають в ній особистість і мають про неї уявлення. Зазіхнути на це уявлення – значить зазіхнути на саму людину. Але, беручи до уваги, що особи, які мають уявлення про певну людину, природно розпадаються на класи, ми можемо сказати, що на практиці кожна людина має стільки ж різних соціальних особистостей, скільки є різних груп людей, думкою яких вона дорожить. Багато хлопчиків поведуться досить пристойно в присутності батьків або викладачів, а в компанії невихованих товаришів бешкетують і сваряться, як п'яні візники. Ми виставляємо себе в зовсім іншому світлі перед нашими дітьми, ніж перед клубними товаришами; ми тримаємо себе по-іншому перед нашими постійними покупцями, ніж перед нашими працівниками; ми – щось зовсім інше по відношенню до наших близьких друзів, ніж по відношенню до наших господарів або до нашого начальства. Звідси на практиці виходить поділ людини на кілька особистостей; це може стати причиною дисгармонійного роздвоєння соціальної особистості, наприклад, у разі, якщо хто-небудь боїться виставити себе перед одними знайомими в тому світлі, в якому його уявляють інші; але той самий факт може спричинити гармонійний розподіл різних сторін особистості, наприклад, коли хто-небудь, будучи ніжним по відношенню до своїх дітей, є суворим щодо підлеглих йому в'язнів або солдатів.

Найбільш своєрідною формою соціальної особистості є уявлення закоханого про особистість коханої особи. Її доля викликає настільки живу участь, що це здаватиметься абсолютно безглуздом, якщо застосувати до нього будь-який інший масштаб, крім мірила органічного індивідуального потягу. Для самого себе закоханий ніби не існує, поки його соціальна особистість не отримає належної оцінки в очах коханої істоти, в останньому випадку його захват сягає за всі межі.

Добра чи погана слава людини, її честь або ганьба – це назви для однієї з її соціальних особистостей. Своєрідна суспільна особистість людини, звана його честю, – результат одного з тих роздвоєнь особистості, про які ми говорили. Уявлення, яке складається про людину в очах її оточення, є керівним мотивом для схвалення або засудження її поведінки, зважаючи на те, чи відповідає вона вимогам цього суспільного середовища, яких вона могла б не дотримуватися за інших життєвих обставин. Так, приватна особа може без докорів сумління покинути місто, заражене холерою, але священник або доктор знайшли б такий вчинок несумісним з їхнім розумінням честі. Честь солдата спонукає його боротися і вмирати за таких обставин, коли інша людина має повне право схватись у безпечне місце або втекти, не накладаючи на своє соціальне «я» ганебної плями.

Таким самим чином суддя або державна особа через свій статус вважає безчесним займатися грошовими операціями, які для приватної особи не містять в собі нічого поганого. Нерідко можна чути, як люди проводять межу між окремими сторонами своєї особистості: «Як людині мені вас шкода, але як офіційна особа я не можу вас помилувати»; «В політичному плані він мій союзник, але з точки зору моральності я його терпіти не можу». Те, що називають думкою оточення, становить один з найсильніших двигунів у житті. Крадій не сміє обкрадати своїх товаришів; картковий гравець зобов'язаний сплатити карткові борги, хоча б він зовсім не сплачував інших своїх боргів. Завжди і скрізь кодекс честі фешенебельного суспільства забороняв або дозволяв відомі вчинки єдино на догоду одній зі сторін нашої соціальної особистості. Взагалі ви не повинні брехати, але в тому, що стосується ваших стосунків із відомою дамою, – кажіть неправду, скільки вам завгодно; від рівного собі ви приймаєте виклик на дуель, але ви засмієтеся в очі особі нижчого порівняно з вами соціального стану, якщо ця особа надумає зажадати від вас сатисфакції, – ось приклади для пояснення нашої думки.

Духовна особистість. Духовну особистість, оскільки вона пов'язана з емпіричною, ми не розуміємо як той чи інший окремий минулий стан свідомості. Швидше, ми розуміємо духовну особистість як повне об'єднання окремих станів свідомості, конкретно взятих духовних здібностей і властивостей. Це об'єднання в кожному

окрему хвилину може стати об'єктом нашої думки і викликати емоції, аналогічні до емоцій, вироблених у нас іншими сторонами нашої особистості. Коли ми думаємо про себе як про мислячих істот, всі інші сторони нашої особистості постають щодо нас ніби зовнішніми об'єктами. Навіть у межах нашої духовної особистості деякі елементи здаються більш зовнішніми, ніж інші. Наприклад, наші здібності до відчуття ми уявляємо, так би мовити, менш інтимно пов'язаними з нашим «я», ніж наші емоції і бажання. Самий центр, саме ядро нашого «я», оскільки воно є нам відомим, найсвятіше нашої істоти – це почуття активності, що виявляється в деяких наших внутрішніх душевних станах. На це почуття внутрішньої активності часто вказували як на безпосередній прояв життєвої субстанції нашої душі. Так це чи ні, ми не будемо розбирати, а зазначимо тут тільки своєрідний внутрішній характер душевних станів, що мають властивість здаватися активними, якими б самі по собі не були ці душевні стани. Здається, ніби вони йдуть назустріч усім іншим досвідченим елементам нашої свідомості. Це почуття, ймовірно, є притаманним для всіх людей. За складовими елементами особистості в нашому викладі йдуть почуття та емоції, що її характеризують.

МЕТОДИКИ ВИВЧЕННЯ ОСОБИСТОСТІ

Тест 1. «Чи вмiєте Ви вести ділові переговори»

Інструкція. Вам пропонується 16 питань, на кожне з яких Ви повинні відповісти «Так» або «Ні».

1. Чи буває так, що Вас дивують реакції людей, з якими Ви зустрічаєтесь вперше?

2. Чи є у Вас звичка закінчувати репліку Вашого співрозмовника, оскільки Вам здається, що Ви вгадали його думку, а він говорить занадто повільно?

3. Чи часто Ви скаржитесь, що Вам не дають усього необхідного для того, щоб успішно завершити доручену Вам роботу?

4. Чи заперечуєте Ви, коли починають критикувати думки, схожі на Ваші, або колектив, у якому Ви працюєте (або хоча б виникає у Вас таке бажання)?

5. Чи схильні Ви передбачати, чим будете займатися в найближчі 6 місяців?

6. Якщо Ви потрапляєте на нараду, де є незнайомі Вам люди, чи намагаєтесь Ви приховати власну думку щодо питань, які обговорюються?

7. Чи вважаєте Ви, що в будь-яких переговорах завжди хтось перемагає, а хтось обов'язково програє?

8. Чи говорять про Вас, що Ви завзяті й наполегливі?

9. Чи вважаєте Ви, що на переговорах завжди треба ставити вдвічі більше питань, ніж Ви насправді бажаєте отримати відповідей?

10. Чи важко Вам приховати свій поганий настрій, наприклад, коли Ви граєте з приятелем у карти й програєте?

11. Якщо хтось на нараді висловив думку, яка відрізняється від Вашої, чи вважаєте Ви за потрібне повністю заперечити її?

12. Чи неприємна Вам постійна зміна видів діяльності?

13. Чи зайняли Ви ту посаду й чи одержали ту заробітну плату, яких хотіли досягнути декілька років назад?

14. Чи вважаєте Ви прийнятним користуватися слабкостями інших заради досягнення своїх цілей?

15. Чи впевнені Ви, що можете легко знайти аргументи, які здатні переконати інших у правильності Ваших думок, учинків?

16. Чи старанно Ви готуєтесь до зустрічей і нарад, у яких Ви маєте взяти участь?

Оцінка результатів. За кожну відповідь, що збігається з відповіддю в таблиці, нарахуйте собі по 1 балу. Оцініть свої результати.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Ні	Ні	Ні	Ні	Ні	Ні	Ні	Так	Ні	Так	Так	Так	Так	Ні	Ні	Ні

Сума балів від 0 до 5 означає, що Ви не готові до ведення переговорів. Вам потрібно вдосконалити комунікативні вміння.

Сума балів від 6 до 11 означає, що в цілому Ви готові до ведення переговорів, але є небезпека, що в переговорному процесі в найбільш

незручний момент можуть проявитися диктаторські риси Вашого характеру. Вам необхідно навчитися стримувати себе.

Сума балів від 12 до 16 свідчить про високий рівень Вашої підготовленості до ведення переговорів; Ви можете провести їх легко та невимушено. Але майте на увазі, що партнери можуть подумати, що за цією легкістю й невимушеністю приховано нечесність і нещирість.

Джерело методуки: <http://dspace.kntu.kr.ua/jspui/bitstream/123456789/3662/1/VDBiP.pdf>

Тест 2. «Чи конфліктна Ви особистість?»

На запитання «**Чи конфліктна Ви особистість?**» небагато людей у світі поспішатимуть стовідсотково погодитися з цим. Адже конфліктність не є чеснотою, якою можна пишатися. Якою ж є конфліктна людина?

Конфліктна людина – це людина, яка найчастіше створює й залучає інших у конфліктні ситуації, активно використовує конфліктогени спілкування, сприяє ескалації конфлікту.

Запропонований тест допоможе скласти об'єктивну оцінку Вашої поведінки в конфліктних ситуаціях. Це допоможе Вам краще усвідомити свою сутність та надасть можливість корегувати власну поведінку, зокрема в конфліктах.

Інструкція. Прочитайте уважно кожне з наведених нижче запитань та оберіть один із запропонованих варіантів відповідей.

Запитання:

1. У громадському транспорті почалася суперечка на підвищених тонах. Якою буде Ваша реакція?

- А. Не буду брати участі.
- Б. Стану на захист сторони, яку підтримую.
- В. Активно втручатимуся, беручи на себе всю відповідальність.

2. Чи виступаєте Ви на зборах, критикуючи керівництво?

- А. Ні.
- Б. Тільки в тому разі, якщо маю на те вагомий підстави.
- В. Критикую з будь-якого питання не тільки керівництво, а й тих, хто його захищає.

3. Чи часто Ви сперечаєтесь з друзями?

- А. Тільки, якщо ці люди не мають звички ображатися.
- Б. Лише з принципових питань.
- В. Суперечки – моя стихія.

4. Уявіть, Ви стоїте в черзі. Як Ви реагуєте на те, що хтось намагається пройти без черги?

- А. Обурююся в душі, але мовчу.
- Б. Роблю зауваження.
- В. Проходжу вперед і починаю спостерігати за порядком.

5. Удома на обід подали недосолену страву. Ваша реакція?

- А. Не буду сперечатися через дрібниці.
- Б. Мовчки візьму сільницю.
- В. Висловлю свою реакцію не соромлячись, не підбираючи слів.

6. Якщо на вулиці чи у транспорті Вам наступили на ногу, які Ваші дії?

- А. З обуренням подивлюся на кривдника.
- Б. Спокійно зроблю зауваження.
- В. Висловлю свою думку, не стримуючись у виразах.

7. Хтось із близьких купив річ, яка Вам не сподобалася. Ваша реакція?

- А. Промовчу.
- Б. Обмежуюся коротким тактовним коментарем.
- В. Влаштую скандал.

8. Не пощастило у лотереї. Як Ви на це відреагуєте?

- А. Намагатимуся здаватися байдужим, але в душі дам слово ніколи більше не брати в ній участь.
- Б. Не буду приховувати розпачу, але поставлюся до того, що відбулося, з гумором, пообіцявши взяти реванш.
- В. Програш надовго зіпсує настрій.

Обробка та інтерпретація результатів. Підрахуйте суму набраних балів, нараховуючи за кожну відповідь А – 4 бали, Б – 2 бали, В – 0 балів.

28–32 бали: Ви тактовні і миролюбні, вправно ухиляєтеся від суперечок та конфліктів, уникаєте критичних ситуацій на роботі та вдома. Вислів «Платон мій друг, але істина дорожча» ніколи не був Вашим девізом. Можливо, тому Вас іноді називають пристосуванцем. Наберіться сміливості, якщо обставини вимагають висловлювати свою думку принципово, незважаючи ні на що.

15–28 балів: Вас уважають конфліктною людиною. Але насправді конфліктуєте Ви лише тоді, коли немає іншого виходу, а всі інші засоби вичерпані. Ви твердо відстоюєте свою думку, не розмірковуючи про те, як це позначиться на Вашому службовому становищі та стосунках з приятелями. При цьому Ви не виходите за межі коректності, не застосовуєте образ. Все це викликає повагу до Вас.

0–14 балів: суперечки й конфлікти – це «повітря», без якого Ви не можете жити. Вам подобається критикувати інших, але коли Вам це вигідно. Якщо Ви чуєте зауваження на свою адресу, можете відповісти образливо або лайкою тому, хто критикує Вас. Ваша критика – заради критики, а не на користь справи. Дуже важко тим, хто поряд з Вами на роботі та вдома. Ваша нестриманість та грубість відштовхують людей. Чи не тому у Вас немає справжніх друзів? Зробіть спробу змінити Ваш складний характер.

Джерело методики: Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навчальний посібник. К. : Професіонал, 2007. 416 с.

Тест 3. «Оцінка тактики переговорів у конфліктах»

Переговори – механізм або технологія вирішення (врегулювання, розв'язання) конфлікту; спільна діяльність опонентів із пошуку взаємного вирішення проблеми. Переговори найчастіше проводяться за допомогою помічника або третьої сторони.

За допомогою цієї методики можна з'ясувати, яку саме тактику ведення переговорів Ви обираєте під час виникнення конфліктної ситуації.

Інструкція. У кожному пункті тесту оберіть твердження «А» чи «Б» та позначте свій вибір.

Твердження:

1. А. Звичайно я досягаю бажаного.

- Б. Частіше я прагну знайти спільні позиції.
2. А. Я намагаюся уникнути неприємностей.
Б. Коли я доведу свою правоту, то на дискомфорт партнерів не звертаю уваги.
3. А. Мені неприємно відмовлятися від своєї точки зору.
Б. Я завжди прагну зайняти позицію іншої людини.
4. А. Не варто хвилюватися через розбіжності з іншими людьми.
Б. Розбіжності завжди хвилюють мене.
5. А. Я прагну заспокоїти партнера і зберегти з ним доброзичливі стосунки.
Б. Завжди слід доводити свою точку зору.
6. А. Завжди слід шукати спільну точку зору.
Б. Треба прагнути до здійснення своїх задумів.
7. А. Я повідомляю свою точку зору і прошу партнерів висловити їхні думки.
Б. Краще продемонструвати перевагу свого логічного мислення.
8. А. Найчастіше я намагаюся переконати іншу людину.
Б. Найчастіше я намагаюся зрозуміти точку зору іншої людини.
9. А. Я завжди віддаю перевагу прямому обговоренню проблеми.
Б. Під час розмови я стежу за розвитком думок іншої людини.
10. А. Я відстоюю свою позицію до кінця.
Б. Я схильний змінити позицію, якщо мене переконують.

Обробка та інтерпретація результатів. Визначте кількість збігів за наведеною нижче шкалою та підрахуйте їх у кожному рядку:

П (протидія) – 1 А, 2 Б, 3 А, 4 А, 5 Б, 7 Б, 8 А, 9 А, 10 А.

С (співпраця) – 1 Б, 2 А, 3 Б, 4 Б, 5 А, 6 А, 7 А, 8 Б, 9 Б, 10 Б.

Визначте, що переважає у Вашій поведінці (С або П), а також з'ясуйте, на що Ви більше орієнтовані: на прагнення будь-що домогтися перемоги, довести своє (протидія, конкуренція, конфронтація) або на прагнення спільно (колегіально) вирішити проблему (орієнтація на розв'язання питання, на справу, на співпрацю, на кооперацію). Зрозуміло, що друга тактика є більш продуктивною.

Джерело методики: Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навчальний посібник. К. : Професіонал, 2007. 416 с.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аверьянов Л. Я. Хрестоматия по психологии. URL: <http://www.koob.ru>.
2. Бесчастний В. М., Мухіна Г. В., Новікова О. О. Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції : навч. посіб. Київ : ВД «Дакор», 2017. 240 с.
3. Бочарова С. П. Особливості професійно-психологічної підготовки у системі навчання фахівців екстремальних професій. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2010. Вип. 7. С. 63–69.
4. Варій М. Й. Психологія особистості : навч. пос. К. : Центр учбової літератури, 2008. 592 с.
5. Виничук Н. В. Психологія аномального поведіння. Владивосток : издательство Дальневосточного университета, 2004. 198 с.
6. Вольнова Л. М. Профілактика девіантної поведінки підлітків : навч.-метод. посібник до спецкурсу «Психологія девіацій» для студентів спеціальності «Соціальна педагогіка» у двох частинах. Ч. II. Практична частина. 2-ге вид., перероб. і доповн. К., 2016. 193 с.
7. Вчимося бути толерантними. Тренінговий курс для молоді. Донецьк : Донецький молодіжний дебатний центр, 2008. 50 с. URL: http://cent.dn.ua/docs/trening_tolerance.pdf.
8. Вчимося самостійності : навч.-метод. посібник / за заг. ред. Т. П. Спіріної; автор. кол.: Ю. М. Галустян, А. В. Каравай, А. Б. Кочарян, Т. Д. Мельник. К. : Видавництво ФОП Москаленко О. М., 2011. 212 с.
9. Горбунова В. В., Карачевський А. Б., Климчук В. О., Нетлюх Г. С., Романчук О. І. Соціально-психологічна підтримка адаптації ветеранів АТО : посібник для ведучих груп : практичний посібник. Львів : Інститут психічного здоров'я Українського католицького університету, 2016. 96 с.
10. Гуменюк О. Є. Психологія Я-концепції : навчальний посібник. Тернопіль : Економічна думка, 2004. 310 с.
11. Доступно про медіацію : тренінг. Івано-Франківськ, 2020. 25 с.

12. Зликов В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. К. : Педагогічна думка, 2016. 219 с.
13. Єлігулашвілі М., Федорович І., Пономарьов С. Організація навчання з питань дискримінації : практичний посібник. К., 2015. 136 с.
14. Кацавець Р. Юридична психологія : навч. посібник. К. : Алерта, 2017. 109 с.
15. Канафоцька Г. П. Формування цінностей сучасної людини: фактори, інституції, складові та чинники впливу. *Механізми управління розвитком організаційної культури ЗНЗ* : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Київ, 4–5 квітня 2013 р.). К., 2013. С. 77–87.
16. Кокун О. М., Пішко І. О., Лозінська Н. С., Копаниця О. В., Малхазов О. Р. Збірник методик для діагностики психологічної готовності військовослужбовців військової служби за контрактом до діяльності у складі миротворчих підрозділів : методичний посібник. К. : НДЦ ГП ЗСУ, 2011. 281 с.
17. Коновалова В. О. Юридична психологія : підручник / В. О. Коновалова, В. Ю. Шепітько; Нац. юрид. акад. України ім. Я. Мудрого. 2-ге вид., переробл. і допов. Х. : Право, 2008. 240 с.
18. Копець Л. В. Психологія особистості : навч. посіб. К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2007. 460 с.
19. Криминальная психология. Хрестоматия : пособие / сост.: И. А. Фурманов, И. Е. Метлицкий. Минск : БГУ, 2018. URL: <https://elib.bsui.by/handle/123456789/210474>.
20. Кушнірчук О. Р., Вольнова Л. М. Лабіринти спілкування : методичні рекомендації з формування конструктивних життєвих навичок та стратегій поведінки у вихованок шкіл-інтернатів. Луцьк, 2017. 46 с.
21. Лебедева С. Ю. Психокорекційний тренінг «Антистрес» як засіб підтримки професійного довголіття психолога МНС України. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2010. Вип. 7. С. 286–294.
22. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. И. Практическая психология конфликта : учеб. пособие. 2-е изд., стереотип. К. : МАУП, 2002. 256 с.
23. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. И. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навчальний посібник. К. : Професіонал, 2007. 416 с.

24. Рубіс М. 40 вправ до групового коучингу : збірник. URL: <http://osvita.ua/doc/files/news/734/73450/ZBIRNIK.pdf>.
25. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності : навч.-метод. посібник. К. : Педагогічна думка, 2012. 112 с.
26. Методичний посібник для тренерів тренінгу «Як ефективно спланувати та провести діалог : методичний посібник. Київ, 2019. URL: <https://www.osce.org/uk/project-coordinator-in-ukraine/452806>.
27. Мілютіна К. Л. Теорія та практика психологічного тренінгу : навч. посібник. К. : МАУП, 2004. 192 с.
28. Мухіна Г. В. Юридична психологія : навчально-методичний посібник / за заг. ред. В. М. Бесчастного. Кривий Ріг, 2019. 235 с.
29. Наугольник Л. Б. Психологія стресу : підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.
30. «Не смійся з мене: просвітницько-профілактична програма тренінгових занять» : навч.-метод. посібник / Лора Паркер Рорден; за заг. ред. Т. Л. Лях. К. : УМСА, 2013. 100 с.
31. Неурова А. Б, Капінос О. С. Грицевич Т. Л. Діагностика індивідуально-психологічних властивостей особистості : навчально-методичний посібник. Львів : НАСВ, 2016. 181 с.
32. Основи загальної і медичної психології / за ред. І. С. Вітенка та О. С. Чабана. Тернопіль : Укрмедкнига, 2003. 344 с.
33. Особистість в екстремальних умовах : матеріали VIII Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Львів, 12 травня 2017 р.) Львів : ФОП Корпан Б. І., 2017. 176 с.
34. Пагава О. В. Стратегія подолання стресових станів учасниками навчально-виховного процесу : науково-методичний посібник / О. В. Пагава, С. О. Гарькавець, В. Є. Харченко, О. Л. Рачок. Сєверодонецьк : СПД Резніков В. С., 2015. 124 с.
35. Пам'ятка працівника Національної поліції України : інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / уклад.: І. В. Клименко, Д. В. Швець, О. О. Євдокімова, Я. С. Посохова; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. 52 с.
36. Панченко Л. Л. Стресс : хрестоматія. Владивосток : Мор. гос. ун-т, 2003. 120 с.

37. Підготовка працівників структурних підрозділів Національної поліції України у частині забезпечення та захисту прав дітей: частина 2 (спеціалізована) : навчально-методичний посібник. URL: http://dspace.oduvs.edu.ua/bitstream/123456789/1719/1/%D0%9A%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BB_%D0%BE%D0%B2%D0%B0_43.pdf.
38. Посібник для тренерів неформальної освіти. Київ, 2015. URL: https://www.sii.org.ua/wp-content/uploads/2016/07/Trainers_Handbook.pdf.
39. Практикум із групової психокорекції : підручник / С. Д. Максименко, О. О. Прокоф'єва, О. В. Царькова, О. В. Кочкурова. Мелітополь : Видавничо-поліграфічний центр «Люкс», 2015. 414 с.
40. Практикум по социальной психологии. Серия «Практикум по психологии», ил. СПб. : Питер, 2001. 528 с.
41. Практичне застосування медіації : практично-методичний посібник викладача. Київ, 2016. 110 с.
42. Профілактика професійної деформації персоналу установ виконання покарань : посібник. Біла Церква, 2011. 206 с.
43. Психологія : методичні рекомендації до виконання самостійної роботи для студ. усіх спец. денної та заочної форми навчання / уклад. М. О. Кононець. К. : ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2014. 44 с.
44. Психодіагностичний інструментарій для вивчення особливостей підлітків в умовах інтернатного закладу. *Ревіталізація дітей з особливими потребами* : монографія / за заг. ред. проф. Я. О. Гошовського. Луцьк : ПП Іванюк В. П., 2013. С. 181–236.
45. Психологічний тренінг «Створення команди» : посібник / за заг. ред. генерал-майора Я. Б. Сподара. К. : Друкарня ІВЦ НГУ, 2016. 20 с.
46. Психологія впливання. Серия «Хрестоматія по психологии» / составитель А. В. Морозов. URL: <https://www.twirpx.com/file/761955/>.
47. Психологія у професійній діяльності поліції : навчальний посібник / за заг. ред. В. В. Сокурєнка; МВС України; Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2018. 426 с.
48. Психосоціальна допомога в роботі з кризовою особистістю : навчальний посібник / наук. ред. та керівник проблем. групи Л. М. Вольнова. К., 2012. 275 с.

49. Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій : методичний посібник / за ред. З. Г. Кісарчук. К. : ТОВ Видавництво «Логос». 207 с.

50. Психологічні засади забезпечення службової діяльності працівників правоохоронних органів : матеріали круглого столу (м. Кривий Ріг, 10 лютого 2017 року). Кривий Ріг, 2017. 259 с.

51. Реабілітація жертв конфлікту. Чи пропонує держава щось, крім встановлення інвалідності та милиць? / Б. Мойса; за ред. О. Павліченка, О. Мартиненка. Українська Гельсінська спілка з прав людини. К., 2018. 64 с.

52. Руль Ю. В., Мартинова Т. О. Психологія профайлінгу : навч. посіб. К. : ДП Вид. дім «Персонал», 2018. 236 с.

53. Савченко Г. В. Навчально-методичний посібник з організації та проведення тренінгу «Професійно-психологічна підготовка суддів». К. : ТОВ «Горизонт», 2018. 106 с.

54. Сидоренко Е. В. Тренінг впливння и противостояния влиянию. СПб. : Речь, 2004. 256 с.

55. Синьов В. М., Медведев В. С., Скоков С. І. Професійне спілкування пенітенціарного персоналу : навчально-методичний посібник. К., 2002. 96 с.

56. Сотська Г., Тітаренко І. Посібник-практикум з формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю. Київ : ТОВ «ДКС Центр», 2018. 48 с.

57. Столяренко О. Б. Психологія особистості : навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, 2012. 280 с.

58. Технології профайлінгу в слідчій діяльності : методичні рекомендації. Київ : Національна академія внутрішніх справ; Наукова лабораторія з проблем психологічного забезпечення та психофізіологічних досліджень, 2019. 45 с.

59. Федорчук В. М. Тренінг особистісного зростання : навч. посіб. К. : «Центр учбової літератури», 2014. 250 с.

60. Хоружий С. М., Пішко І. О., Лозінська Н. С. Психологічна робота з посттравматичними стресовими розладами у військовослужбовців Збройних сил України. Частина 2 : Групові форми психологічної допомоги військовослужбовцям у подоланні наслідків психологічної травмизації : методичний посібник. К. : НДЦ ГП ЗСУ, 2017. 84 с.

61. Хрестоматія по конфліктології / сост. А. Б. Зинчина. Харьков : ХНАГХ, 2008. 166 с.

62. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід впровадження. Київ : Український Центр Порозуміння, 2007. 89 с.

63. Юридична психологія: альбом схем з коментарями : навч. посібник / В. Г. Андросюк та ін.; за заг. ред. Я. Ю. Кондратьєва; Нац. акад. внутр. справ України. 2-ге вид., доопрац. та допов. К. : Ін Юре, 2000. 112 с.

64. Юридична психологія : підручник / авт. кол.: Д. О. Александров, В. Г. Андросюк, Л. І. Казміренко та ін.; за заг. ред.: Л. І. Казміренко, Є. М. Моїсеєва. К. : КНТ, 2007. 360 с.

65. Юридична психологія : хрестоматія / укладачі: Л. І. Казміренко, О. І. Кудерміна. К. : НАВС, 2017. 427 с.

66. Яцина О. Ф. Психологія спілкування : методична розробка практичних занять. Ужгород, 2011. 64 с.

Навчальне видання

ГАЛИНА ВІКТОРІВНА МУХІНА

ЮРИДИЧНА ПСИХОЛОГІЯ

ПРАКТИКУМ

*Підготовлено до друку ВД «Дакор»
Друкується в авторській редакції*

Підписано до друку _06.2021. Гарнітура BookmanC. Формат 60×84 1/16.
Папір офсетний. Друк офсетний. Ум.-друк. арк. 11,62. Обкл.-вид. арк. 10,81. Наклад __ прим.



ТОВ «ВД «Дакор»

Свід. ДК № 4349 від 05.07.2012

☎ (044) 461-85-06; ✉ vd_dakor@ukr.net 🌐 www.dakor.kiev.ua

📍 04655, м. Київ, просп. Степана Бандери, 20А