

Житомирський державний університет імені Івана Франка

О.А. Мірошніченко

**ПРОФІЛАКТИКА СИНДРОМУ
«ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ»
У ПРАЦЮЮЧИХ В ЕКСТРЕМАЛЬНИХ УМОВАХ**

Навчально-методичний посібник

**Житомир
Вид-во ЖДУ ім. І. Франка
2015**

УДК 159.923:159.944(076)

ББК 88.4:88.37я7

М 64

Рекомендовано вченою радою Житомирського державного університету імені Івана Франка, протокол №11 від 26.06.13 р.

Рецензенти:

Моїсеєнко Е.В. – доктор медичних наук, заслужений діяч науки і техніки України, провідний науковий співробітник Інституту фізіології ім. О. О. Богомольця НАН України;

Люріна Т.І. – кандидат педагогічних наук, професор кафедри теорії та історії педагогіки Київського університету імені Б. Грінченка;

Косигіна О.В. – кандидат психологічних наук, завідувач кафедри менеджменту освіти Житомирського обласного інституту післядипломної педагогічної освіти.

Мірошніченко О.А.

К82

Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах: Навчально-методичний посібник. / Олена Анатоліївна Мірошніченко. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. – 156 с.

В навчально-методичному посібнику представлено теоретичне і практичне обґрунтування виникнення та розвитку синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах. Розкриваються загальні прояви, чинники та індивідуальні симптоми означеного явища у представників таких професій, що пов'язані з негативним впливом середовища на їх життєдіяльність. Аналізується зв'язок між психофізіологічними характеристиками особистості (темперамент, акцентуації) та стійкістю у стресових ситуаціях. Подається програма тренінгів щодо діагностування, корекції та профілактики синдрому «професійного вигорання». Пропоновані матеріали адресуються викладачам вищих педагогічних навчальних закладів, студентам центру післядипломної освіти та доувзівської підготовки (спеціальність «Психологія», «Управління навчальним закладом»).

© Мірошніченко О.А., 2015

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
1. СУТНІСТЬ СИНДРОМУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ».....	7
1.1. Загальні прояви синдрому «професійного вигорання» у працюючих в особливих умовах.....	7
1.2. Чинники та індивідуальні симптоми «професійного вигорання».....	10
2. ОСОБИСТІСТЬ ФАХІВЦЯ, ЩО ПРАЦЮЄ В ЕКСТРЕМАЛЬНИХ УМОВАХ.....	15
2.1. Психологічні та психофізіологічні особливості особистості у протистоянні негативним впливам середовища.....	15
2.2. Зв'язок між темпераментом та акцентуаціями характеру.....	22
3. ПСИХОЛОГІЧНЕ ДІАГНОСТУВАННЯ ФАХІВЦІВ, ПРАЦЮЮЧИХ В ОСОБЛИВИХ УМОВАХ.....	25
3.1. Дослідження темпераменту.....	25
3.2. Діагностика акцентуацій характеру.....	33
3.3. Діагностика синдрому «професійного вигорання».....	69

4.ПОДОЛАННЯ	ПРОЯВІВ	СИНДРОМУ	
«ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ПЕРІОД ЖИТТЄВИХ			
КРИЗ (Тренінг-семінар)..... 79			
4.1.	Визначення	понять	«людина-індивід-індивідуальність-особистість»..... 80
4.2.	Людина в процесі розвитку та соціалізації		82
4.3.	Визначення поняття «криза». Типологія кризових явищ		91
4.4.	Практичні вправи щодо вивчення проявів синдрому «професійного вигорання» як наслідку життєвих криз.....		94
4.5.	Індивідуальна програма профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання»		97
4.6.	Прийоми, які можна використати для профілактики синдрому «професійного вигорання»		105
5.	РОЗРОБКА ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ НА ФОРМУВАННЯ АСЕРТИВНОСТІ.....		108
ЗАКЛЮЧЕННЯ..... 150			
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 152			

ВСТУП

Аналіз роботи сучасних організацій свідчить про те, що більшість із них працюють у доволі неспокійній, емоційно напруженій атмосфері, що вимагає постійної уваги і контролю за діяльністю та взаємодією з людьми. За таких умов існує безліч факторів, що можуть спричиняти стрес. Якщо працівник реагує адекватним, адаптивним чином, він діє успішніше та ефективніше, підвищує свою функціональну активність та впевненість. Натомість невміння давати раду в складних, емоційно напружених ситуаціях веде до «професійного вигорання» та стресу.

За останні роки психологічна та психофізіологічна галузі набули суттєвого розвитку і стали невід'ємною частиною повсякденної діяльності людини. Можливість якісного та кількісного оцінювання індивідуальних психологічних та психофізіологічних особливостей людини широко використовується не тільки у медичній та психологічній практиці, а і у процесі працевлаштування, професійного відбору, прогнозування протистояння стресам у роботі в особливих умовах.

Для діяльності в умовах екстремальних впливів оточуючого середовища на організм необхідні ґрунтовні знання про рівень адаптаційної здатності, особливо, з боку психічних і психофізіологічних функцій людини. Дослідження особливостей психофізіологічних функцій людини входять до складу основних технологій медико-фізіологічного професійного відбору авіаторів, космонавтів, водолазів, полярників тощо.

Висвітлення проблеми психологічного та психофізіологічного дослідження фахівців, виробнича діяльність яких пов'язана з перебуванням у надзвичайних умовах, включає такі напрямки: сучасні відомості про негативний вплив факторів оточуючого середовища на

психофізіологічні функції; визначення особливостей адаптації та психофізіологічного супроводу учасників тривалих експедицій; використання нових технологій дослідження психофізіологічних функцій; застосування спеціальних тестувальних комплексів для оцінювання психологічних характеристик особистості та вирішення конфліктних проблем, що можуть виникати у тривалому спілкуванні в умовах соціальної депривації малого трудового колективу.

1. СУТНІСТЬ СИНДРОМУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ»

1.1. Загальні прояви синдрому «професійного вигорання» у працюючих в особливих умовах

Синдром вигорання - це довготривалий, складний психофізіологічний процес, який містить в собі емоційне, психологічне, розумове і фізичне виснаження з причини тривалого емоційного навантаження.

Розкриваючи сутність синдрому «професійного вигорання» та його взаємозв'язок з професійним стресом, слід зазначити, що в найбільш загальному вигляді синдром «професійного вигорання» можна тлумачити як стресову реакцію, що виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності.

Розвитку синдрому «професійного вигорання» передуює період підвищеної активності, коли фахівець повністю занурений у роботу, забуває про власні потреби; потім настає перша ознака – емоційне виснаження. Емоційне виснаження виражається у емоційному перенапруженні, у відчутті спустошеності, вичерпаності, у відчутті втоми, що не минає після нічного сну. Після періоду відпочинку (вихідні, відпустка) такі прояви зменшуються, проте після повернення в колишню робочу ситуацію поновлюються. Фахівець відчуває, що більше не може віддаватися роботі, як раніше.

Якщо працівник, життєдіяльність якого відбувається в особливих умовах, реагує адекватним, адаптивним чином, він діє успішніше та ефективніше, підвищує свою функціональну активність та впевненість. Натомість дезадаптивні реакції ведуть по спіралі вниз, до «професійного вигорання». Коли вимоги (внутрішні і зовнішні) постійно переважають над ресурсами

(внутрішніми і зовнішніми), у людини порушується стан рівноваги між організмом і середовищем.

Безперервне або прогресуюче порушення рівноваги неминуче призводить до «професійного вигорання». «Вигорання» є не просто результатом стресу, а наслідком некерованого стресу, кінцевим результатом сукупності факторів оточення, в якому людина працює, отриманої освіти, характеристик установи та особистісних моментів.

Отже, цей термін – загальна назва наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи.

Термін синдром «професійного вигорання» ввів американський психіатр Х. Дж. Фрейденберг у 1974 році. Фрейденберг ввів це поняття для означення роботи як такої, що постійно ускладнюється та стає менш результативною. Менеджер або працівник може легко розгніватися, дратуватися і почувати себе виснаженим, приділяти уваги деталям і бути налаштованим надзвичайно негативно до всіх подій. Гнів, що він відчуває, може призвести до розвитку підозрілості. Менеджер або працівник може вважати, що організація хоче його позбутися. Цей стан посилюється відчуттям «незалученості», особливо, якщо раніше менеджер або працівник брав участь у всіх подіях. Окрім того, кожен, хто намагається допомогти, щось порадити, викликає роздратування.

Серйозними проявами «професійного вигорання» є поведінкові зміни і неготовність до змін у власній поведінці відповідно до ситуаційних вимог.

Менеджер або працівник, який відчуває на собі дію синдрому «професійного вигорання», може намагатися подолати ситуацію, уникаючи співробітників, фізично і подумки дистанціюючись від них. Уникнення та дистанціювання можуть проявлятися багатьма шляхами. Наприклад, працівник часто буває відсутній на роботі. Він може спілкуватися безособовим способом з колегами, зменшувати власну залученість до контактів з ними,

зрештою стає депресивним і починає сприймати ситуацію як «безнадійну». Він може залишити свою посаду чи взагалі змінити професію.

Російський вчений В. Бойко розробив власну класифікацію симптомів, що супроводжують різні компоненти «професійного вигорання» [7]. В. Бойко характеризує компоненти згаданого синдрому таким чином:

1. Перший компонент – «напруження» – характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликаною власною професійною діяльністю. Це виявляється у таких симптомах, як:

1) переживання психотравмуючих обставин – людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі;

2) незадоволеність собою – незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом;

3) «загнаність у кут» – відчуття безвиході у даній ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі;

4) тривога і депресія – розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрої.

2. Другий компонент – «резистенція» – характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою. На такому тлі будь-яке емоційне залучення до професійних справ та комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми. Це виявляється у таких симптомах, як:

1) неадекватне вибіркоче емоційне реагування – неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки;

2) емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток байдужості у професійних стосунках;

3) розширення сфери економії емоцій – емоційна замкненість, відчуження, бажання припинити будь-які комунікації;

4) редукція професійних обов'язків – згортання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків.

3. Третій компонент – «виснаження» – характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психомоторних порушень. Тут виявляються такі симптоми, як:

1) емоційний дефіцит – розвиток емоційної нечуттєвості на тлі перевиснаження, мінімізації емоційного внеску у роботу, автоматизм та спустошення при виконанні професійних обов'язків;

2) емоційне відчуження – створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях;

3) особисте відчуження (деперсоналізація) – порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків та до професійної діяльності взагалі;

4) психосоматичні та психовегетативні порушення – погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних та психовегетативних порушень, як розлад сну, головний біль, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб тощо.

1.2. Чинники та індивідуальні симптоми «професійного вигорання»

На прояви синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах суттєво впливають такі чинники, як: вік, стать, професійний стаж, сімейний статус, а

також наявність та кількість дітей в сім'ї, соціальне становище та ставлення до виконання своїх обов'язків.

Аналіз змісту та окремих проявів показує, що синдром «професійного вигорання» має досить складну структуру, тобто багато симптомів, які у кожного працівника організації можуть проявлятися по різному, з урахуванням конкретних обставин його професійної та особистісної життєдіяльності.

Наслідки тривалого стресу як причина виникнення синдрому «професійного вигорання» позначаються на фізичному стані фахівця.

1. До психофізичних симптомів належать: почуття постійної втоми не тільки увечері, але й вранці, відразу після сну (симптоми хронічної втоми); відчуття емоційного і фізичного виснаження; загальна астенія (слабкість, знесилення, зниження активності і енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників); постійні безпричинні головні болі; нудота, розлади шлунково-кишкового тракту, діарея; різке зменшення, або збільшення ваги; порушення сну, повне або часткове безсоння (швидко засипання і відсутність сну раннім ранком, починаючи з 4 год., або навпаки, неможливо заснути увечері до 2-3 год. ночі і «важке» пробудження вранці, коли потрібно встати на роботу); постійний загальмований, сонливий стан і бажання спати протягом усього дня; загострення хронічних захворювань; утруднення або прискорення дихання, порушення дихання при фізичному або емоційному навантаженні; помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів; відсутність апетиту або, навпаки, переїдання; поганий загальний стан здоров'я; чутливість до змін зовнішнього середовища; запаморочення, надмірне виділення поту, тремтіння; гіпертонія (підвищений тиск); подразнення на шкірі,

виразки, нариви; зниження сексуальної активності; виникнення серцево-судинної хвороби, м'язові болі тощо.

2. Емоційні симптоми: зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості на чинник новизни або реакції страху на небезпечну ситуацію); байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості); постійне відчуття млявості; підвищена дратівливість на незначні події; втрата почуття гумору; невмотивоване постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації причин немає (переживання почуття провини, невпевненості, образи, сорому, скутості); брак емоцій; негативізм в роботі і в особистому житті; нездатність ухвалювати рішення; відчуття розчарування, образи; розвиток різних фобій; відчуття фрустрації, безпорадності, безнадійності, невпевненості; відчуття загнаності в клітку; дратівливість, агресивність, підозрілість, недовіра до партнера; формальне та відчужене мислення; нав'язливі думки (зробити щось наперекір, помститися тощо); тривожність, посилення ірраціонального неспокою, важко зосередитися; нервовий плач; істерики; душевні страждання; почуття самотності; поганий настрій і пов'язані з ним емоції (цинізм, песимізм, відчуття безнадійності, апатія, спустошеність).

3. Поведінкові симптоми: ухиляння від професійної діяльності; працівник змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу і пізно йде або, навпаки, пізно з'являється і рано йде з роботи); незалежно від об'єктивної необхідності працівник бере постійно роботу додому, але вдома її не робить; керівник відмовляється від ухвалення рішень, формулюючи причини для пояснень собі й іншим, відчуття, що все марно, зневіра, зниження ентузіазму стосовно роботи, байдужість до результатів; невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних

деталях; зменшення (звуження) репертуару робочих дій; зменшення кількості контактів з колегами, клієнтами; відмова від звичних контактів або принаймні значне їх обмеження, що викликає стійкі, тривалі й болісні переживання самотності, безпорадності, безнадійності; не відповідна службовим вимогам витрата більшої частини робочого часу на погано усвідомлене або не усвідомлюване виконання автоматичних і елементарних дій; дистанціювання від співробітників, підвищення неадекватної критичності; відчуття некомпетентності в професійній діяльності; зростаюча радикальність негативних оцінок оточуючих та їх діяльності; робочий час більше 45 годин на тиждень; під час робочого дня з'являється втома і бажання «вирватися», відпочити; мале фізичне навантаження; нещасні випадки (наприклад, травми, падіння, аварії тощо); імпульсивна емоційна поведінка; працівник легко «вибухає» через несуттєві речі; нестача енергії та ентузіазму.

4. Інтелектуальний стан: відчуття, що робота стає все важчою, а виконувати її все складніше; бажання працювати зникає; зменшення інтересу до нових теорій та ідей у роботі; труднощі в концентрації уваги; зменшення інтересу до альтернативних підходів у розв'язанні проблем; ригідність у мисленні («застрягання» на одному виді діяльності, труднощі в адаптації до нової ситуації); зростання нудьги, туги, апатії, або брак авантюризму, смаку та інтересу до життя; надання переваги стандартним шаблонам, рутині, ніж творчому підходу, цинізм або байдужість до нововведень та новітніх підходів; пасивна участь або відмова від участі в розвиваючих експериментальних курсах (тренінгах, освітніх курсах); формальне виконання роботи.

5. Соціально-психологічні симптоми: часті нервові «зриви» (вибухи невмотивованого гніву чи відмова від спілкування, «відхід у себе»); почуття неусвідомленого

занепокоєння і підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»); почуття гіпервідповідальності і постійний страх, що щось «не вийде» чи з чимось не вдається впоратися; загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи (типу «Як не старайся, все одно нічого не вийде»); втрата ідеалів, надій або професійних перспектив; деперсоналізація; зниження рівня ентузіазму, загальна негативна установка на життєві перспективи; відчуття всемогутності (влада над долею платника податків); відчуття непотрібності, незасіяності; підвищене відчуття відповідальності за платників податків; дистанціонування від платників податків і прагнення до дистанціонування від колег; нестача часу або енергії для соціальної активності; зменшення активності й інтересу до дозвілля, хобі; соціальні контакти обмежуються роботою; погіршення взаємин з іншими як удома, так і на роботі; відчуття ізоляції, нерозуміння інших і іншими; відчуття браку підтримки з боку сім'ї, друзів, колег, девіантні форми поведінки (надмірне невинувачення зловживання алкоголем, тютюном, кавою чи наркотиками тощо). На сьогодні виділяють близько ста симптомів, які так чи інакше пов'язані з синдромом «професійного вигорання». Симптоми цього синдрому не мають чіткої специфіки і можуть варіювати від легких поведінкових реакцій (дратівливість, стомлюваність наприкінці робочого дня тощо) до психосоматичних та невротичних розладів.

Дослідження проявів синдрому «професійного вигорання» є дуже важливим для відбору працюючих в особливих умовах, а його профілактика є одним із аспектів роботи психолога, що забезпечує стабільність групи в довготривалих експедиціях.

Для дослідження та попередження синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах ми пропонуємо програми проведення тренінгів, які будуть представлені у розділах 4, 5.

2. ОСОБИСТІСТЬ ФАХІВЦЯ, ЩО ПРАЦЮЄ В ЕКСТРЕМАЛЬНИХ УМОВАХ

2.1. Психологічні та психофізіологічні особливості особистості у протистоянні негативним впливам середовища

Першим кроком до відбору людей, що можуть протистояти стресам та працювати в екстремальних умовах, ми вважаємо вивчення їх психологічних та психофізіологічних особливостей, які базуються на особливостях властивостей нервової системи.

У дослідженні людей, що працюють в екстремальних умовах, ми розрізняємо психологічні та психофізіологічні складові, спираючись на визначення об'єкту та предмету вивчення означених наук. Об'єктом дослідження психології є відображальна діяльність мозку, предметом – закони і закономірності, механізми та факти відображальної діяльності мозку, що регулює поведінку.

Об'єктом вивчення психології професійної діяльності є людина (індивідуальний суб'єкт) як учасник процесу створення, розвитку та забезпечення матеріальних і духовних цінностей; група людей (колективний суб'єкт) - бригада, екіпаж тощо; системи «людина-техніка», «людина - людина», «людина - природа», «людина - знак» та «людина - художній образ». Її предмет становлять психологічні закономірності трудового процесу спеціалістів різного профілю, особистісні властивості суб'єкта професійної діяльності у їхньому зв'язку із засобами праці, її змістом та іншими характеристиками трудової діяльності.

Загалом усі дослідження у сфері психології професійної діяльності, у тому числі і в особливих умовах, пов'язані з

розв'язанням проблеми підвищення її ефективності. Ефективна діяльність – це діяльність, яка характеризується високою продуктивністю, якістю та надійністю, оптимальними енергетичними та нервово – психічними витратами, задоволеністю професіонала. Основними чинниками, що зумовлюють ефективність діяльності, є такі:

1) об'єктивні умови виконання діяльності (фізико-хімічні, інформаційні, технологічні, соціально-побутові та ін.), характер та вид навантаження, складність роботи, психологічний клімат у трудовому колективі тощо;

2) суб'єктивні умови, які виявляються в:

- професійній кваліфікації та досвіді суб'єкта;
- характеристиках окремих мотиваційних, емоційно-вольових, пізнавальних, психомоторних (у т.ч. професійно важливих) та інших якостей його особистості;
- особливостях їхньої системної організації під час виконання конкретної професійної діяльності;
- типі (емоційному/вольовому/інтелектуальному) та ступені сформованості прийомів (мимовільних/довільних) саморегуляції суб'єктом власних функціональних станів (монотонії, втоми, напруження, стресу);
- характері енергетичної та інформаційної адаптації людини до процесу взаємодії з об'єктом праці;
- працездатності – потенційній готовності та фактичній можливості людини виконувати певний вид діяльності на необхідному рівні ефективності впродовж певного часу.

Психофізіологія ж здійснює інтеграцію та диференціацію даних про фізіологічні основи людської психіки на рівні конкретно-наукового знання.

Залучення психофізіології до розв'язання практичних завдань, які виникають у різних сферах життєдіяльності суспільства, визначається зростанням ролі т. зв. людського фактора – психологічних, соціально-психологічних та психофізіологічних властивостей людей, які проявляються

в їхній конкретній діяльності, впливаючи на її ефективність та якість. З огляду на це останнім часом інтенсивно розвивається психофізіологія професійної діяльності, основне завдання якої полягає у психофізіологічному аналізі діяльності людини, оптимізації її функціональних станів, розв'язанні завдань професійного відбору та придатності, визначенні та формуванні важливих для виконання певної професійної діяльності індивідуально – психологічних якостей людини.

Психофізіологічні функції обстежуваних мають відповідати наступним вимогам: висока емоційна стійкість; стійкість до втоми; виразні ознаки сильного, врівноваженого рухливого типу вищої нервової діяльності; високі показники сенсомоторних реакцій, уваги, реакції на об'єкт, що рухається, швидкості переключення уваги; хороша зорова та слухова пам'ять.

Отже, основним об'єктом дослідження психології є особистість як соціалізований індивід, котрий утілює найсуттєвіші соціально значущі властивості. Саме особистість людини, що працює в особливих умовах, і є об'єктом нашого дослідження. Кожна особистість має свою унікальність, індивідуальність.

Індивідуальність кожної людини – це поєднання психологічних особливостей, що утворюють її своєрідність, відмінність від інших людей, вона виявляється в рисах темпераменту, характеру, звичках, інтересах, особливостях сприймання, пам'яті, мислення, фантазії, у здібностях тощо. Індивідуальність може заявити про себе в інтелектуальній, емоційній, вольовій сфері чи одразу в усіх сферах психічної діяльності. Оригінальність інтелекту, наприклад, розкривається в здатності бачити те, чого не помічають інші, в особливостях засвоєння інформації, тобто в умінні ставити і вирішувати проблеми. Своєрідність почуттів полягає в

надмірному розвитку одного з них (інтелектуального, морального чи естетичного), у силі волі, надзвичайній мужності або витримці. Оригінальність може виявитися у своєрідному поєднанні властивостей конкретної людини, яке надає особливого колориту її поведінці та діям.

У вітчизняній психології складається уявлення про особистість як епіцентр індивідуального і соціального. Саме особистість - вузол суспільних відносин, а це означає, що природа особистості конкретно-історична; особистість - діяльна, активна індивідуальність; особистість - міра індивідуальної активності, самоактуалізації, самоствердження, творчості; особистість - суб'єкт історії, який існує в соціальній цілісності.

Особистість як об'єкт соціальних стосунків, у т.ч. якщо її діяльність пов'язана з особливими соціальними умовами, розкривається нами за допомогою таких понять:

- соціалізація, тобто засвоєння особистістю соціальних вимог і функцій (ролей) як обов'язкової умови активного включення до соціальної спільноти;
- соціальна ідентифікація як усвідомлення своєї належності до цієї спільноти і рольова ідентифікація - прийняття суспільно заданих функцій і групових вимог як таких, що відповідають інтересам і потребам суб'єкта;
- самосвідомість особистості (усвідомлення нею своєї самотності і самототожності в межах соціуму), нормативна свідомість і система ціннісних орієнтацій, диспозицій особистості (виявлення відносин суб'єкта до сприйняття, оцінки умов соціальної діяльності і готовність до певного способу поведінки в заданих умовах);
- потреби, мотивація, соціальні установки, соціальна поведінка тощо.

Так, М.І. Бобнева розглядає особистість як «уміщення» соціальних норм. У схемі аналізу механізмів і закономірностей нормативної соціальної поведінки М.І. Бобнева відводить одне з найважливіших місць поняттю

«модель особистості», на прикладі особистості майбутнього вчителя [6]. (Див. рис.1)

Модель особистості, за М.І. Бобневою, – це тип особистості, який виникає як результат дії певної системи соціалізації і соціального контролю, як результат розвитку особистості в певних соціальних, етнічних, культурних, історичних та інших умовах [6].

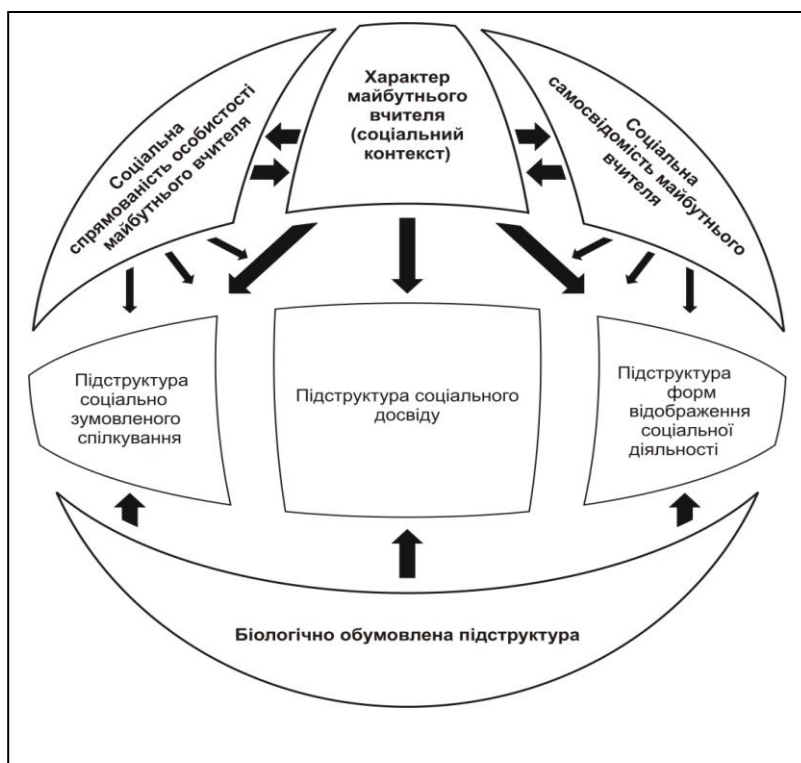


Рис. 1. Система соціально значущих якостей особистості

Таким чином, структура особистості має складну ієрархічну будову, що формується на основі індивідуальних якостей та впливу відповідних соціальних умов. При цьому, особистісні характеристики людини

мають тісний зв'язок зі станом психофізіологічних функцій, які, в свою чергу, можуть адаптуватись до змінених умов життєдіяльності та певним чином реагувати на дію екстремальних факторів оточуючого середовища. Такі зрушення можуть відображатись на якості психічних та психофізіологічних характеристик людини, особливо при фаховій діяльності в особливих умовах.

Тому дослідження психологічних характеристик особистості займають ключові позиції в системі обстеження фахівців екстремальних видів діяльності і складають основу прогнозування професійної придатності та адаптації індивідууму до умов соціальної ізоляції та перманентного впливу надзвичайної сили факторів навколишнього середовища.

Кожній людині властиві істотні особливості, які позначаються на її діяльності та поведінці. Ці риси виявляються настільки виразно й постійно, що становлять собою типовий вид особистості, індивідуальний стиль її соціальної поведінки, характеризують цілі, до яких прагне людина, та способи досягнення їх. Сукупність таких стійких рис становить основу характерних рис особистості, яка працює в екстремальних умовах. Це сукупність стійких індивідуальних психологічних властивостей людини, які виявляються в її діяльності та суспільній поведінці, у ставленні до колективу, до інших людей, праці, навколишньої дійсності та самої себе [32].

Структура рис характеру виявляється у тому, як людина ставиться:

а) *до інших людей*, демонструючи уважливість, принциповість, прихильність, комунікативність, миролюбність, лагідність, альтруїзм, дбайливість, тактовність, коректність або протилежні риси;

б) *до справ*, виявляючи сумлінність, допитливість, ініціативність, рішучість, ретельність, точність,

серйозність, ентузіазм, зацікавленість або протилежні риси;

в) *до речей*, демонструючи при цьому бережливість, економність, акуратність, почуття смаку або протилежні риси;

г) *до себе*, виявляючи розумний егоїзм, впевненість, нормальне самолюбство, почуття власної гідності, чи протилежні.

За А.В. Петровським, у перекладі з грецького «характер» - це «чеканка», «прикмета». Дійсно, характер - це особливі прикмети, яких набуває людина, живучи в суспільстві [29].

Спрямованість особистості є головною складовою структури характеру. Вона виявляється у вибірковому позитивному або негативному оцінному ставленні особистості до вчинків і діяльності людей і до самої себе. Залежно від домінуючих матеріальних або духовних потреб, ціннісних установок особистості, інтересів і вподобань життя може бути наповнене корисною діяльністю, коли люди невтомно працюють та виконують громадський обов'язок. Рушієм їх вчинків є гуманність, оптимізм, контактність.

Характер особистості, яка працює в екстремальних умовах, не тільки виявляється в його діях, вчинках, а й накладає на них свій відбиток. Від того, який характер у людини, залежить те, як вона діє при певних обставинах, як домагається реалізації своїх цілей, своїх ідейних прагнень. Звідси стає зрозумілим, якою важливою якістю працівника є його цільний, сильний, виразний характер і наскільки актуальним є психологічне вивчення характерів працюючих в екстремальних умовах та шляхів їх оптимізації.

У ході досліджень характеру зимівників українських антарктичних експедицій (2011-2013 рр.) нами застосовувалися різноманітні методи: спостереження,

бесіда, анкетування, тестування, проєктивні методики, ділові психологічні ігри.

За допомогою означених методів вивчалися такі якості особистості, як ставлення досліджуваних до оточуючих, способи реагування в конфлікті, особливості загальноособистісної та професійної спрямованості, особливості прояву емпатії, особливості характеру, особливості мотиваційної сфери, соціальні прояви темпераменту, рівень тривожності та агресивності. Деякі з них наведені нами як методичний матеріал у 3 розділі посібника.

2.2. Зв'язок між темпераментом та акцентуаціями характеру

У психологічних дослідженнях зимівників антарктичних експедицій 2011-2013 років більш детально ми зосередились на вивченні особливостей характеру, використовуючи певні методики, які представлені у розділі 3. Психофізіологічною основою формування характеру є темперамент, а фізіологічною основою проявів темпераменту – нервові процеси збудження і гальмування, що характеризуються трьома показниками (за І. Павловим) – силою, рухливістю, врівноваженістю.

На таблиці 2.1 представлені теоретично припустимі 12 варіантів сполучень різних показників нервових процесів, що можуть виступати фізіологічним підґрунтям формування різних типів (підтипів) темпераменту.

Ми розуміємо, що порушуємо класичні уявлення про існування чотирьох типів темпераменту (за І. Павловим).

Що стосується аналізу нейрофізіологічних корелятивів темпераменту, то після видатних праць Б. Теплова теорія про чотири типи ВНД відійшла у минуле. В школі Б. Теплова почалась інтенсивна розробка уявлень про властивості нервової системи, які є реалізаторами

психодинаміки людської поведінки. У цих працях уточнювалися уявлення про силу, рухливість, врівноваженість нервових процесів, а також були виділені такі нові властивості як динамічність (легкість генерації збудження і гальмування) та лабільність. Виділення нових властивостей нервової системи стало важливим кроком на шляху до вивчення психофізіології індивідуальних відмінностей [39].

Таблиця 2.1

Можливі комбінації сили, рухливості та врівноваженості процесів нервової системи (збудження і гальмування)		
Сильні нервові процеси	Рухливі	врівноважені
		неврівноважені, з перевагою збудження
		неврівноважені, з перевагою гальмування
	Інертні	врівноважені
		неврівноважені, з перевагою збудження
		неврівноважені, з перевагою гальмування
Слабкі нервові процеси	Рухливі	врівноважені
		неврівноважені, з перевагою збудження
		неврівноважені, з перевагою гальмування
	Інертні	врівноважені
		неврівноважені, з перевагою збудження
		неврівноважені, з перевагою гальмування

Також теоретично ми припускаємо, що кожен тип (підтип) темпераменту може стати основою для формування особливого, окремого типу характеру та його крайніх варіантів – акцентуацій.

В результаті проведення досліджень за допомогою сучасних методик щодо вивчення акцентуацій характеру ми змогли провести аналіз зв'язку типів акцентуацій з темпераментом (вибірка складає 293 особи, в тому числі 23 зимівника), що представлений у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Узагальнена класифікація типів акцентуації
(послідовність дана згідно опису П. Ганнушкіна) та їх
представлення у зимівників 17-18 УАЕ

№ п/п	Назва типу акцентуації	На ґрунті якого темпераменту частіше проявляється	Наявність типів акцентуацій (у%)
1.	Гіпертимний	Сангвінічний	29,4
2.	Дистимний	Меланхолічний	2,9
3.	Циклоїдний	Холеричний	2,9
4.	Емотивно-екзальтований	Сангвінічний	5,8
5.	Емотивно-сензитивний	Меланхолічний	26,4
6.	Психастенічний	Меланхолічний	-
7.	Шизоїдний	Меланхолічний	-
8.	Паранойяльний	Холеричний	11,8
9.	Епілептоїдний	Холеричний	5,9
10.	Істероїдний	Сангвінічний	14,7
11.	Нестійкий	Флегматичний	-
12.	Конформний	Флегматичний	-

В сформованому і морально стійкому характері полярника провідним компонентом є переконання. Переконаність особистості виявляється в таких рисах характеру, як цілеспрямованість, принциповість, оптимізм, вимогливість до себе і до інших людей. Людина з твердими переконаннями здатна в найтяжчі хвилини життя виявити максимум сил для досягнення важливих для команди цілей, а коли потрібно, то й віддати своє життя заради суспільної справи.

3. ПСИХОЛОГІЧНЕ ДІАГНОСТУВАННЯ ФАХІВЦІВ, ПРАЦЮЮЧИХ В ОСОБЛИВИХ УМОВАХ

3.1. Дослідження темпераменту

Діагностика екстраверсії-інтроверсії та нейротизму (методика Айзенка).

Мета: тест призначений для діагностики екстра-, інтроверсії і нейротизму, включає також дев'ять питань, що становлять «шкалу нещирих відповідей».

Хід виконання: експериментатор пропонує досліджуваному відповісти «Так» або «Ні» на дані питання не замислюючись.

Питання

1. Чи подобається Вам метушня навколо Вас?
2. Чи часто у Вас буває тривожне відчуття, що Вам чогось хочеться, а Ви не знаєте чого?
3. Ви з тих людей, що не лізуть за словом в кишеню?
4. Відчуваєте ви себе іноді щасливим, а іноді сумним без будь-якої причини?
5. Чи тримаєтесь Ви окремо на вечірці або в шумній компанії?
6. В дитинстві Ви завжди робили те, що Вам наказували?
7. Чи буває у Вас іноді поганий настрій?
8. Коли Вас втягують у сварку, чи намагаєтесь ви відмовчатися, сподіваючись, що все обійдеться?
9. Чи легко ви піддаєтесь змінам серед людей?
10. Чи подобається Вам знаходитись серед людей?
11. Чи часто ви втрачали сон через свої переживання?
12. Чи буваєте Ви іноді впертим?
13. Чи можна Вас назвати нечесним?
14. Чи часто Вам приходять гарні думки занадто пізно?
15. Чи надаєте Ви перевагу роботі на самоті?

16. Чи часто Ви відчуваєте себе апатичним і втомленим без вагомої причини?
17. Ви жвава людина?
18. Чи смієтеся Ви іноді з непристойних жартів?
19. Чи часто Вам що-небудь набридає так, що Ви відчуваєте себе «ситим по горло»?
20. Чи відчуваєте Ви себе незручно в якому-небудь одязі, крім повсякденного?
21. Чи часто Ви відволікаєтесь, коли намагаєтесь зосередитись на чомусь?
22. Чи можете ви швидко висловити свої думки?
23. Чи часто Ви буваєте захоплені своїми думками?
24. Чи повністю Ви вільні від різних забобонів?
25. Чи подобаються Вам першоквітневі жарты?
26. Чи часто Ви думаєте про свою роботу?
27. Чи дуже Ви любите смачно поїсти?
28. Чи потрібен Вам друг, коли потрібно виговоритись, і коли Ви роздратовані?
29. Чи дуже Вам неприємно брати в борг, або продавати що-небудь, коли вам потрібні гроші?
30. Чи хвалитесь Ви іноді?
31. Чи дуже Ви чуттєві до деяких речей?
32. Чи залишались Ви б дома, коли є можливість піти на нудну вечірку?
33. Чи буваєте Ви схвильованим настільки, що не можете довго всидіти на місці?
34. Чи схильні Ви планувати свої справи ретельно і заздалегідь?
35. Чи бувають у Вас запаморочення?
36. Чи завжди Ви відповідаєте на листи одразу після того, як прочитали?
37. Чи можете Ви впоратись зі справою краще, обдумуючи її самостійно, а не обговорюючи з іншими?
38. Чи буває у Вас інколи задишка, навіть якщо Ви не робили тяжкої роботи?

39. Чи можна сказати, що Ви людина, яку не хвилює, щоб все було так «як треба»?
40. Чи хвилюють Вас Ваші нерви?
41. Для Вас краще будувати плани, ніж діяти?
42. Чи відкладаєте Ви на завтра те, що маєте зробити сьогодні?
43. Чи нервуетеся Ви в таких місцях, як ліфт, метро, тунель?
44. При знайомстві Ви зазвичай першими проявляєте ініціативу?
45. Чи бувають у Вас сильні головні болі?
46. Чи вважаєте Ви зазвичай, що все само собою налагодиться і прийде до норми?
47. Чи важко Вам заснути вночі?
48. Чи говорили Ви коли-небудь неправду?
49. Чи говорите Ви іноді найперше, що прийде в голову?
50. Чи довго переживаєте після того, як не порозумілись з кимось?
51. Чи замкнуті Ви звичайно з усіма, крім близьких людей?
52. Чи часто у Вас бувають неприємності?
53. Чи любите Ви розповідати своїм друзям різні історії?
54. Чи подобається Вам більше вигравати, ніж програвати?
55. Чи відчуваєте Ви себе незручно в вищому за Ваш рівень товаристві?
56. Коли обставини проти Вас, зазвичай Ви думаєте, що потрібно ще щось зробити?
57. Чи часто Вас нудить перед важливою справою?

Обробка результатів: відповіді, що співпадають з ключем, оцінюють в один бал.

Ключ

Шкала екстраверсії-інтроверсії:

«Так»: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56;

«Ні»: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Шкала нейротизму:

«Так» : 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Шкала щирості:

«Так»: 6, 24, 36;

«Ні» : 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Інтерпретація результатів

Ознаки	Критерії та бали						
	висока		середня			низька	
Щирість	0-3		4-6			7-9	
	Екстра-версія-інтро-версія	Над-інтроверт	Інтроверт	Потенційний інтроверт	Амбіверт	Потенційний екстраверт	Екстраверт
0-2		3-6	7-10	11-14	15-18	19-22	23-24
Нейротизм	Надконкордат	Конкордат	Потенційний конкордат	Нормостенік	Потенційний дискордант	Дискордант	Наддискордант
	0-2	3-6	7-10	11-14	15-18	19-22	23-24

Інтерпретація результатів тесту дозволяє представити сукупність рис темпераменту досліджуваного через два головних фактори: екстраверсія-інтроверсія та нейротизм.

Екстравертам властиві товариськість, імпульсивність, гнучкість поведінки, велика ініціативність (при незначній наполегливості), висока соціальна адаптованість. Екстраверти зазвичай веселі, жваві та відкриті для людей. Вони не люблять самотності, одноманітності, прямолінійні в судженнях, орієнтуються переважно на зовнішню оцінку. Добре виконують роботу, яка вимагає негайних рішень, люблять ризикувати, говорять і діють швидко, постійно потребують нових вражень, мають тенденцію до агресивності.

Інтровертам притаманні нетовариськість, замкненість, соціальна пасивність (за досить великої наполегливості), схильність до самоаналізу, утруднення щодо соціальної адаптації. Інтроверти краще виконують монотонну роботу, планують свої дії ретельно і заздалегідь, вони обережні, охайні, педантичні. Вони зосереджені на своєму внутрішньому світі, закриті для інших людей. Зазвичай це спокійні, стримані, сором'язливі люди, які надають перевагу спілкуванню з книжками, ніж з людьми. Інтроверти тримають свої почуття під суворим контролем, рідко вдаються до агресії, високо цінують естетичні норми.

Амбівертам притаманні риси екстра- та інтроверсії.

Емоційно врівноважені — це люди, не схильні до занепокоєності, стійкі щодо зовнішніх впливів, рівні у настроях, характеризуються гарною адаптованістю.

Емоційно неврівноважені — люди чутливі, тривожні, схильні хворобливо переживати невдачі та критику на свою адресу, засмучуються через дрібниці. Для них характерні часті зміни настрою та погана адаптованість.

Перетин двох головних факторів (екстраверсія-інтроверсія та нейротизм) дозволяє віднести людину до одного з чотирьох типів темпераментів. Наочно це можна відобразити на графіку:

Також щодо встановлення особливостей темпераменту можна застосувати спосіб спостереження та самоспостереження за пропонованою схемою.

Описова характеристика типів темпераментів

№	Особливості темпераменту	Сангвінік	Холерик	Флегматик	Меланхолік
1.	Поведінка	Добре врівноважена	Неврівноважена	Дуже добре врівноважена	Дуже нерівно важена
2.	Емоційні переживання	Поверхові, короткочасні	Сильні, короткочасні	Слабкі	Глибокі і тривалі
3.	Настрій	Стійкий, життєрадісний	Нестійкий з перевагою оптимістичного	Стійкий, без особливих радощів та суму	Нестійкий з переважанням песимістичного
4.	Мовлення	Голосне, жваве, рівномірне	Голосне, різке, нерівномірне	Повільне, монотонне	Тихе
5.	Терпіння	Помірне	Слабке	Дуже велике	Дуже слабке
6.	Адаптація	Чудова	Добра	Повільна	Ускладнена

7.	Товариськість	Помірна	Висока	Невелика	Низька (замкнутість)
8.	Поведінка у конфліктній ситуації	Миролобність	Агресивність	Стриманість	Істеричність (втеча від конфлікту)
9.	Ставлення до критики	Спокійне	Збудливе	Байдуже	Образливе
10.	Ставлення до нового	Байдуже	Позитивне	Негативне	Оптимістичне ставлення змінюється песимістичним і навпаки
11.	Прагнення до мети	Бажання швидкого досягнення з уникненням перешкод	Сильне, з повною віддачею	Повільне, наполегливе	То сильне, то слабке, з уникненням перешкод
12.	Оцінка своїх можливостей	Деяка, незначна переоцінка	Значна переоцінка	Більш реальна оцінка	Частіше недооцінка
13.	Ставлення до небезпеки	Розважливе, без ризику	Бойове, ризиковане, без особливого розрахунку	Холоднокровне, спокійне	Тривожне, розгублене
14.	Схильність до навіювання	Невелика	Помірна	Слабка	Велика

Висновки. Дане спостереження може бути використаним як керівником або психологом групи, так і окремими її членами. Факти спостереження дають додатковий матеріал для співвіднесення з даними методики Айзенка.

3.2. Діагностика акцентуації характеру

Методика дослідження акцентуації характеру (опитувальник Х.Смішека (Шмішека))

Мета: тест призначений для діагностики типу акцентуації особистості.

Опис методики: тест включає 10 шкал у відповідності до десяти виділених К. Леонгардом акцентуєваних типів особистостей і складається з 88 запитань.

Інструкція: «Пропонуємо Вам відповісти на наведені нижче питання. Намагайтеся відповідати відразу, не задумуючись. Пам'ятайте, що правильних чи неправильних відповідей тут немає. Ви можете відповісти лише «так» або «ні».

Текст опитувальника

1. У Вас переважно веселий та безтурботний настрій?
2. Ви чутливі до образ?
3. Чи прагнете Ви у всьому і всюди дотримуватися порядку?
4. Зробивши щось, Ви сумніваєтесь, чи все зроблено правильно, і не заспокоїтесь до того часу, доки не переконаєтесь ще раз у тому, що все виконано правильно?
5. Чи буває так, що у Вас на очах з'являються сльози в кіно, театрі, під час розмови тощо?
6. У дитинстві Ви були так само сміливим та відважним, як усі Ваші ровесники?
7. Чи часто у Вас різко змінюється настрій від стану безмежної радості до суму?

8. Чи буває так, що Ви безпричинно перебуваєте в такому сварливому настрої, що з Вами краще не розмовляти?

9. Ви серйозна людина?

10. Чи буваєте Ви звичайно центром уваги в колективі?

11. Чи здатні Ви захоплюватися, милуватися чим-небудь?

12. Ви енергійна людина?

13. Чи швидко Ви забуваєте, якщо Вас хто-небудь образить?

14. Чи прагнете Ви завжди бути в числі кращих працівників?

15. Коли Ви опускаєте листа до поштової скриньки, чи перевіряєте Ви, проводячи рукою по скринці, що лист упав до скриньки?

16. Чи м'якосердні Ви?

17. Чи бувало Вам страшно у дитинстві під час грози або при зустрічі з собакою?

18. Чи залежить Ваш настрій від зовнішніх обставин?

19. Чи часто у Вас буває почуття сильного внутрішнього неспокою, почуття очікування біди, неприємностей?

20. Чи часто у Вас буває пригнічений настрій?

21. Чи люблять Вас Ваші знайомі?

22. Чи була у Вас хоч раз істерика чи нервовий зрив?

23. Чи важко Вам довго всидіти на одному місці?

24. Якщо по відношенню до Вас несправедливо повелися, чи енергійно Ви відстоюєте свої інтереси?

25. Чи виконуєте Ви кропітку чорнову роботу, так само старанно, як справу, яка Вам подобається?

26. Чи дратує Вас, якщо дома скатертина або фіранка висять нерівно, і Ви прагнете швидше їх поправити?

27. Чи можете Ви зарізати курку чи вівцю?

28. Чи боялися Ви в дитинстві залишатися удома самі?

29. Чи часто у Вас бувають коливання настрою без причин?

30. Чи швидко Ви впадаєте у гнів чи починаєте сердитися?

31. Чи можете Ви бути абсолютно безтурботно веселим?

32. Чи завжди Ви прагнете бути достатньо кваліфікованим працівником за своїм фахом?

33. Чи буває так, що почуття повного щастя пронизує Вас?

34. Як Ви гадаєте, чи вийшов би з Вас ведучий у гумористичному спектаклі?

35. Говорите Ви, зазвичай, людям свою думку достатньо відверто, прямо та недвозначно?

36. Чи виступаєте Ви на захист осіб, з якими хтось несправедливо повівся?

37. Чи любите Ви роботу з високою особистою відповідальністю?

38. Чи важко Вам переносити вигляд крові? Чи викликає це у Вас неприємні відчуття?

39. Чи боїтеся Ви спускатися в темний підвал?

40. Чи любите Ви спілкуватися?

41. Чи втікали Ви в дитинстві з дому?

42. Чи здається Вам життя тяжким?

43. Чи з задоволенням Ви читали вірші у школі?

44. Чи буває так, що після конфлікту, образи Ви були до того знервовані, що йти на роботу здавалося просто неможливо?

45. Чи можна сказати, що при невдачі Ви не втрачаєте почуття гумору?

46. Чи робите Ви перші кроки до примирення, якщо Вас хто-небудь образив?

47. Чи стежите Ви за тим, щоб кожна річ у Вашій квартирі знаходилася на одному й тому ж місці?

48. Чи повертаєтеся Ви, щоб перевірити, що залишили квартиру, робоче місце в такому стані, що там нічого не скоїться?

49. Чи любите Ви тварин?
50. Чи непокоїть Вас інколи думка, що з Вами або з Вашими близькими може трапитися щось страшне?
51. Чи вважаєте Ви, що Ваш настрій дуже мінливий?
52. Чи можете Ви вдарити людину, яка Вас образила?
53. Чи велика у Вас потреба у спілкуванні з іншими людьми?
54. Чи важко Вам доповідати перед великою кількістю людей?
55. Чи належите Ви до тих, хто при певних невдачах впадає у глибокий відчай?
56. Чи подобається Вам робота, яка потребує енергійної організаторської діяльності?
57. Чи стійко Ви прагнете до наміченої цілі, якщо на шляху до неї вимушені долати масу перешкод?
58. У школі Ви іноді підказували своїм друзям чи давали списувати?
59. Чи часто Вам буває важко заснути через те, що проблеми прожитого дня або майбутнього весь час у Ваших думках?
60. Чи може трагічний фільм схвилювати Вас до сліз?
61. Чи потрібне Вам велике напруження волі, щоб уночі одному пройти через цвинтар?
62. Буває так, що, перебуваючи в гарному настрої перед сном, наступного дня Ви прокидаєтесь у пригніченому, що триває кілька годин?
63. Чи є у Вас схильність до головного болю?
64. Чи часто Ви смієтесь?
65. Чи легко Ви звикаєте до нових ситуацій?
66. Чи можете Ви бути привітним з тим, кого Ви явно не цінуєте, не любите, не поважаєте?
67. Чи рухлива Ви людина?
68. Ви дуже переживаєте через несправедливість?

69. Чи буває, що Ви остерігаєтеся того, що кинетеся під колеса потягу, чи, стоячи біля вікна багатоповерхового будинку, що можете випасти з вікна?

70. Виходячи з дому чи вкладаючись спати, чи перевіряєте Ви, чи вимкнений газ, погашене світло, замкнені двері?

71. Чи настільки Ви любите природу, що можете назвати себе її другом?

72. Ви боязкий, несміливий?

73. Чи змінюється Ваш настрій при прийомі алкоголю?

74. Чи оцінюєте Ви життя песимістично, без очікування радості?

75. Вас часто тягне мандрувати?

76. У юності Ви залюбки брали участь у художній самодіяльності (театр, танці і т. д.). А може Ви берете участь і зараз?

77. Чи може Ваш настрій змінюватися так різко, що Ваша радість раптово змінюється на нудьгу?

78. Чи легко Вам вдається підняти настрій друзів у компанії?

79. Чи довго Ви переживаєте образи?

80. Ви ставитеся до людей скоріше з недовірою, ніж з довірою?

81. Чи часто, коли були учнем, Ви переписували сторінку з Вашого зошиту, якщо ненавмисне ставили на ній ляпку?

82. Чи переживаєте Ви довгий час відчай інших людей?

83. Чи часто Ви бачите страшні сни?

84. У веселій компанії Ви, зазвичай, веселі?

85. Ви стаєте менш стриманим і відчуваєте себе більш вільно, коли випиваєте?

86. У бесіді Ви скупі на слова?

87. Чи здатні Ви вільволікатися від серйозних проблем, що потребують негайного вирішення?

88. Якби Вам необхідно було грати на сцені, Ви змогли б увійти в роль так, щоб забути про те, що це тільки гра?

Обробка результатів: проводиться співставлення відповідей з ключем інструкції. Співпадання знаків «+» чи «-» рахується за 1 бал, які потім сумуються та множаться відповідно представлених у ключі типів.

Ключ

1. Гіпертимний: «+»: 1,12, 23, 34, 45, 56, 67, 78; «-»: немає. (x3)
2. Застрягаючий: «+»: 2,14, 24, 35, 36, 57, 68, 79, 80; «-»: 13,46, 58. (x 2)
3. Педантичний: «+»: 3, 4, 15,25,26,47,48,59,69,70, 81; «-»: 37. (x 2)
4. Емотивний: «+»: 5,16,38,49,60, 71,82; «-»: 27. (x 3)
5. Тривожний: «+»: 17, 28, 39, 50, 61, 72, 83; «-»: 6. (x 3)
6. Циклотимний: «+»: 7,18, 29,40, 51, 62, 73, 84; «-»: немає. (x3)
7. Збуджуваний: «+» : 8, 19, 30, 41, 52, 63, 75, 85; «-»: немає. (x 3)
8. Дистимічний: «+»: 9, 20, 42, 74, 86; «-»: 31, 53, 64. (x 3)
9. Демонстративний: «+»: 10,21,22,32,43,44,65,66,76, 87,88; «-»: 54 (x 2)
- 10.Екзальтований: «+»: 11, 33, 55, 77; «-»: немає. (x 6)

Використовуючи ключ, підраховуємо суму «сирих» балів за кожною шкалою. Помноживши показник «сирого» бала на коефіцієнт, отримаємо тип акцентуації.

Максимальний бал після множення – 24.

Інтерпретація результатів

Показник від 14 до 17 балів вказує на тенденцію до того чи іншого типу акцентуації. Показник від 18 до 24 балів вказує на виражену акцентуацію певного типу.

Виділенні К. Леонгардом десять типів акцентуованих особистостей інколи поділяють на 2 групи: акцентуації характеру (демонстративний, педантичний, застрягаючий, збудливий) й акцентуації темпераменту (гіпертимний, дистимічний, тривожно-боязливий, циклотимний, емотивний).

Характеристика типів акцентуації

1. Гіпертимний тип. Люди цього типу характеризуються контактністю, комунікабельністю, вираженістю міміки і жестів. Часто відхиляються від теми розмови. З оточуючими виникають конфлікти з приводу халатності та несерйозного ставлення до службових та сімейних обов'язків. Вони – ініціатори конфлікту, але часто ображаються, коли їм роблять зауваження. Позитивні риси: енергійність, ініціативність, оптимізм, жага до діяльності. Негативні риси: схильність до аморальних вчинків, підвищена подразливість, несерйозне ставлення до своїх обов'язків, легковажність. Вони важко переносять умови дисципліни, монотонну діяльність, самотність.

2. Дистимічний тип. Людям цього типу притаманна низька контактність, песимістичний настрій. Такі люди рідко вступають у конфлікти, ведуть замкнений спосіб життя. Вони високо цінують друзів і готові їм підпорядкуватися. Позитивні риси: серйозність, загострене почуття справедливості, сумлінність. Негативні риси: пасивність, загальмованість мислення, індивідуалізм.

3. Циклоїдний тип. Часті зміни настрою, манери спілкування. Характеризуються зміною гіпертимних та дистимічних станів. Під час душевного піднесення поводять себе як гіпертиміки, під час спаду – як дистиміки.

4. Збудливий тип. Низька контактність у спілкуванні, гальмування вербальних і невербальних реакцій. Занудливі, похмурі, схильні до хамства, конфліктів, сварок. В емоційно спокійному стані вони сумлінні, акуратні, люблять тварин та дітей. Однак під час збудження вони погано контролюють свою поведінку.

5. Застрагаючий тип. Помірне спілкування, схильність до повчань. У конфліктах – ініціатор. Прагне досягти

високих показників у будь-якій справі, має підвищену вимогливість до себе. Чутливий до соціальної справедливості, разом з тим підозрілий, недовірливий, образливий, інколи надзвичайно самовпевнений, ревнивий.

6. Педантичний тип. В конфлікт вступає рідко, пасивна сторона. На службі – бюрократ (занадто великі вимоги до оточуючих), але поступається лідерством іншим. Позитивні риси: сумлінність, акуратність, серйозність, надійність. Негативні риси: формалізм, занудливість.

7. Тривожний тип. Низька контактність, боягузтво, невпевненість, мінорний настрій. Рідко вступає в конфлікти. Позитивні риси: товариськість, самокритичність, сумлінність. Унаслідок своєї незахищеності слугують «козлами відпущення», мішенями для жартів.

8. Емотивний тип. Надають перевагу спілкуванню в вузькому колі людей, з якими встановлені добрі стосунки, розуміють «з півслова». Рідко вступають у конфлікти. Образи носять у собі. Позитивні якості: доброта, емпатійність, почуття обов'язку, старанність, ретельність. Негативні риси: надмірна чутливість, плаксивість.

9. Демонстративний тип. Легкість встановлення контактів, прагнення влади, лідерства, похвали. Добре адаптується до людей, має схильність до інтриг. Дратують оточуючих самовпевненістю і високими вимогами, провокують конфлікти. Позитивні якості: галантність, артистичність, здатність захопити інших, неординарність мислення та вчинків. Негативні риси: егоїзм, лицемірство, хвалькуватість, зухвалість.

10. Екзальтований тип. Висока контактність, закоханість, балакучість. Дуже часто сперечаються, але не доводять до конфліктів. У конфліктах бувають як

активні, так і пасивні. Уважні до близьких та родичів; альтруїстичні, емпатійні; мають добрий смак; виявляють яскравість почуттів. Негативні риси: схильні перебувати під впливом швидкоплинних настоїв та впадати в паніку.

Висновки. Для роботи в екстремальних умовах більш підходять люди, які мають риси (ознаки) таких акцентуацій, як гіпертимна, емотивна, застрягаюча. Меншою мірою підходять спеціалісти, які мають ознаки педантичної, екзальтованої, демонстративної акцентуацій. Небажано залучати до роботи в екстремальних умовах працівників з ознаками дистимної, тривожної, збудливої акцентуацій.

Опитувальник «Міні-мульти»

ММРІ був запропонований американськими психологами в 40-50-ті роки ХХ століття. Адаптація ММРІ (варіант Мінесотського багатомірного особистісного переліку МБОП) була проведена в 60-ті роки в інституті ім. В.М. Бехтерева (за Мельниковим В.А.)

Опитувальник Міні-мульти являє собою скорочений варіант МБОП, містить 71 питання, 11 шкал, з них 3-оціночні.

Перші 3 оціночні шкали вимірюють відвертість піддослідного, ступінь достовірності результатів тестування і величину корекції, які вносяться з великою обережністю.

Інші 8 шкал є базисними й оцінюють властивості особистості.

Перша шкала вимірює властивість особистості піддослідного з астено-невротичним типом.

Друга шкала характеризує сензитивність, рівень тривожності особистості.

Третя вказує на схильність до невротичних реакцій конверсивного типу.

Четверта шкала говорить про схильність випробуваного до соціопатичного розвитку особистості.

П'ята шкала в цьому варіанті опитувальника не використовується.

Шоста шкала характеризує вразливість випробуваного, його схильність до афективних реакцій.

Сьома шкала призначена для діагностики тривожно-недовірливого типу особистості, схильного до сумнівів.

Восьма шкала визначає ступінь емоційної відчуженості, складність встановлення соціальних контактів.

Дев'ята шкала показує близькість до гіпертимного типу особистості, міряє активність і збудливість.

Ми пропонуємо варіант методики, адаптований нами [22].

Інструкція: «Зараз Ви ознайомитеся із твердженнями, що стосуються стану Вашого здоров'я й Вашого характеру. Прочитайте кожне твердження і виріште, вірне воно або невірне стосовно Вас. Відповідайте: «так», «ні» , «можливо». Не витрачайте часу на роздумування. Найбільш природне те рішення, яке перше приходить в голову».

Текст опитувальника

1. У Вас гарний апетит?
2. Зранку Ви звичайно почуваете, що виспались і відпочили.
3. У Вашому повсякденному житті маса цікавого.
4. Ви працюєте з великою напругою.
5. Часом Вам приходять в голову такі негарні думки, що про них краще не розповідати.
6. У Вас дуже рідко буває закріп.
7. Іноді Вам дуже хотілося назавжди піти з дому.
8. Часом у Вас бувають приступи нестримного сміху або плачу.
9. Часом Вас турбує нудота.
10. У Вас таке враження, що Вас ніхто не розуміє.
11. Іноді Вам хочеться сказати нецензурне слово.

12. Щотижня Вам сняться кошмари.
13. Вам складніше зосередитися, чим іншим людям.
14. З Вами відбувалися (або відбуваються) дивні речі.
15. Ви досягли б у житті набагато більшого, якби люди не були налаштовані проти Вас.
16. У дитинстві Ви часом робили крадіжки.
17. Бувало, що по декілька днів, тижнів або цілих місяців Ви нічим не могли зайнятися, тому що важко було змусити себе включитися в роботу.
18. У Вас переривчастий і неспокійний сон.
19. Коли Ви перебуваєте серед людей, Вам вчуваються дивні речі.
20. Більшість Ваших знайомих не вважають Вас неприємною людиною.
21. Вам часто доводилося підкорятися кому-небудь, хто знав менше Вашого.
22. Більшість людей задоволені своїм життям більше, ніж Ви.
23. Дуже багато хто перебільшує свої нещастя, щоб домогтися співчуття й допомоги.
24. Інколи Ви гніваєтеся.
25. Вам явно не вистачає впевненості в собі.
26. Часто у Вас буває тремтіння в м'язах.
27. У Вас часто буває почуття, начебто Ви зробили щось неправильне або негарне.
28. Звичайно Ви задоволені своєю долею.
29. Деякі так люблять командувати, що Вам хочеться все зробити всупереч, хоча Ви знаєте, що вони праві.
30. Ви вважаєте, що проти Вас щось задумують.
31. Більшість людей здатні домагатися вигоди не зовсім чесним шляхом.
32. Вас часто турбують проблемами зі шлунком.
33. Часто Ви не можете зрозуміти, чому напередодні Ви були в поганому настрої й роздратовані.
34. Часом Ваші думки текли так швидко, що Ви не

встигали їх висловлювати.

35. Ви вважаєте, що Ваше сімейне життя не гірше, ніж у більшості Ваших знайомих.

36. Часом Ви впевнені у власній безпорадності.

37. В останні роки Ваше самопочуття було в основному хорошим.

38. У Вас бували періоди, під час яких Ви щось робили й потім не могли згадати, що саме.

39. Ви вважаєте, що Вас часто несправедливо карали.

40. Ви ніколи не почували себе краще, ніж тепер.

41. Вам байдуже, що думають про Вас інші.

42. З пам'яттю у Вас все благополучно.

43. Вам важко підтримувати розмову з людиною, з якою Ви тільки що познайомилися.

44. Більшу частину часу Ви відчуваєте загальну слабкість.

45. У Вас рідко болить голова.

46. Іноді Вам бувало важко зберегти рівновагу при ході.

47. Не всі Ваші знайомі Вам подобаються.

48. Є люди, які намагаються вкрати Ваші ідеї й думки.

49. Ви вважаєте, що робили вчинки, які не можна вибачити.

50. Ви вважаєте, що Ви занадто сором'язливі.

51. Ви майже завжди про що-небудь тривожитесь.

52. Ваші батьки часто не схвалювали Ваших знайомств.

53. Іноді Ви трохи пліткуєте.

54. Часом Ви відчуваєте, що Вам незвичайно легко приймати рішення.

55. У Вас буває сильне серцебиття і задуха.

56. Ви запальні, але швидко заспокоюєтесь.

57. У Вас бувають періоди такого занепокоєння, що важко всидіти на місці.

58. Ваші батьки й інші члени родини часто чіпляються до Вас.

59. Ваша доля нікого особливо не цікавить.

60. Ви не засуджуєте людину, яка не проти скористатися

у своїх інтересах помилками іншого.

61. Іноді Ви сповнені енергії.
62. Останнім часом у Вас погіршився зір.
63. Часто у Вас дзенькає або шумить у вухах.
64. У Вашім житті були випадки (може бути, тільки один), коли Ви почували, що на Вас діють гіпнозом.
65. У Вас бувають періоди, коли Ви незвично веселі без особливої причини.
66. Навіть перебуваючи в компанії, Ви зазвичай почуваете себе самотньо.
67. Ви вважаєте, що майже кожний може збрехати, щоб уникнути неприємностей.
68. Ви відчуваєте гостріше, ніж більшість інших людей.

Ключ

«+» Так – 2 бали; Можливо – 1 бал; Ні – 0 балів.

«-» Так – 0 балів; Можливо – 1 бал; Ні – 2 бала.

Шкала неправди: «+» 49; «-» 5,11,20,24,47,53.

1. Іпохондрії: «+» 9,8,26,44,46,55,63; «-» 1,2,6,37,45.
2. Депресії: «+» 4,12,22,25,36,59; «-» 28,37,40,42,61,65.
3. Істерії: «+» 26,31,33,35,55,56,62; «-» 11,23,43,45,50.
4. Психопатії: «+» 7,10,13,15,16,22,27,52,58; «-» 34,41,65.
5. Паранойяльності: «+» 5,8,10,15,30,39,63,64,68; «-» 29,31,67.
6. Психастенії: «+» 5,13,17,25,27,36,44,51,57,68; «-» 2,42.
7. Шизоїдності: «+» 7,10,14,19,30,38,46,48,63,64,66; «-» 3.
8. Гіпертимності: «+» 4,7,8,21,34,38,39,54,57,60; «-» 32,43.

Шкала неправди – оцінює щирість досліджуваного (0-3 бали – ширість, 4-5 балів – ситуативна неправда, 6-7 – неправда).

Характеристика шкал

1. Іпохондрії. Близькість випробуваного до астено-невротичного типу. Випробувані з високими оцінками повільні, пасивні, приймають усе на віру, покірні до влади, повільно пристосовуються, погано переносять зміну обстановки, легко гублять рівновагу в соціальних конфліктах.

2. Депресії. Високі оцінки мають чутливі, сенситивні особи, схильні до тривог, боязкі, соромливі. У справах вони старанні, сумлінні, високоморальні й обов'язкові, але не здатні прийняти рішення самостійно, немає впевненості в собі, при найменших невдачах вони впадають у відчай.

3. Істерії. Виявляє осіб, схильних до невротичних захисних реакцій конверсійного типу. Вони використовують симптоми соматичного захворювання як засіб втечі від відповідальності. Всі проблеми вирішуються відходом у хворобу. Головною особливістю таких людей є прагнення здаватися більше, значніше, ніж є насправді, прагнення звернути на себе увагу, чого б це не коштувало. Почуття таких людей поверхневі й інтереси неглибокі.

4. Психопатії. Високі оцінки по цій шкалі свідчать про соціальну дезадаптацію, такі люди агресивні, конфліктні, зневажають соціальними нормами й цінностями. Настрій у них нестійкий, вони вразливі, збудливі й чутливі. Можливий тимчасовий підйом по цій шкалі, викликаний якою-небудь причиною.

5. Паранойяльності. Основна риса людей з високими показниками по цій шкалі – схильність до формування занадто цінних ідей. Це люди однобічні, агресивні й злопам'ятні. Хто не згодний з ними, хто думає інакше, то або дурна людина, або ворог. Свої погляди вони активно насаджують, тому мають часті конфлікти з навколишніми. Власні найменші удачі вони

завжди переоцінюють.

6. Психастенії. Діагностують осіб із тривожно-недовірливим типом характеру, яким властива тривожність, боязкість, нерішучість, постійні сумніви. Реагують підвищеним відчуттям провини. Любою ціною намагаються уникнути конфлікту, який у їхньому випадку переживається дуже хворобливо. Велика самокритичність до себе, у них роздвоюється особисте «Я» та ідеальне «Я». У такому випадку вони постійно знаходяться у напруженому стані, постійно незадоволені.

7. Шизоїдності. Особам з високими показниками по цій шкалі притаманний шизоїдний тип поведіння. Вони здатні тонко почувати й сприймати абстрактні образи, але повсякденні радощі й прикраси не викликають у них емоційного відгуку. Таким чином, загальною рисою шизоїдного типу є сполучення підвищеної чутливості з емоційною холодністю й відчуженістю в міжособистісних відносинах.

8. Гипертимності. Для осіб з високими оцінками по цій шкалі характерно піднятий настрій незалежно від обставин. Вони активні, діяльні, енергійні й життєрадісні. Вони люблять роботу із частими змінами, охоче контактують із людьми, однак інтереси їх поверхневі й нестійкі, їм не вистачає витримки й настирливості.

Інтерпретація результатів

Високими оцінками по всіх шкалах після побудови профілю особистості є оцінки, що перевищують 18. Максимально можна набрати 24 бали.

Низькими оцінками вважаються оцінки нижче 12.

Опитування рекомендується проводити індивідуально або в групі, при наявності в кожного випробуваного тексту опитувальника й бланка для відповідей, у присутності

експериментатора, якому випробувані можуть задавати питання.

Висновки. Не рекомендуються до роботи в екстремальних умовах досліджувані, які мають високі показники за шкалами психопатії, іпохондрії, депресії, істерії.

Характерологічна анкета особистості

Інструкція: «У цьому опитувальнику містяться твердження, що стосуються нашого здоров'я, поглядів, інтересу, характеру та ін. Якщо ви вирішите, що згодні з даними твердженнями, то на реєстраційному бланку відповідно номеру твердження ставте знак «+»; якщо з ним не згодні, то знак «-».

Особистісний опитувальник

1. Більшість знайомих вважають мене веселим співрозмовником.

2. Я часто роблю вчинки за настроєм, а не за переконанням.

3. Часто якась нав'язлива думка не дає мені заснути.

4. Я дуже серйозно цікавлюсь гімнастикою йогів.

5. У суперечці я часто відхожу від суті питання і переходжу на особистості.

6. Я сильно гублюсь, несподівано опинившись у центрі уваги.

7. Мені ніколи не потрібно співчуття оточуючих.

8. Часто дрібниця, сказана на мою адресу, здатна викликати у мене бурхливу реакцію.

9. Критика в присутності оточуючих мене вкрай гнітить.

10. У мене часто поганий настрій.

11. Часто мені важко утриматись від жалю до самого себе.

12. Я намагаюсь жити так, щоб оточуючі сказали про мене : «Оце так людина!»

13. Часто мені хочеться зробити що-небудь небезпечно або приголомшливе.

14. Якщо я зробив якийсь промах, то про це забуваю швидко.

15. Я ніколи не дотримуюсь моди, а ношу що попало.

16. Часто я можу не стриматись і нагрубити, навіть якщо це зашкодить моїм інтересам.

17. Я схильний подумки повертатись до своїх неприємностей, і мені важко викинути їх з голови.

18. Люблю носити одяг супермодний і незвичайний, який привертає увагу.

19. Мені подобається спілкуватись з людьми, і я рідко пропускаю можливість поговорити навіть з малознайомою людиною.

20. У відносинах з людьми я відчуваю труднощі через власну сором'язливість.

21. Мені властиво жартувати і розповідати різні історії.

22. Коли на мене кричать, я відповідаю тим же.

23. Вживання нецензурних слів мені завжди неприємно.

24. Я живу своїми внутрішніми думками, і мене мало цікавить дійсність.

25. Часто я не поступаюся людям просто з принципу.

26. Я вважаю, що краще мати досить широке коло знайомств.

27. Мої ідеї та думки здаються такими, що випереджають час.

28. Часто завожусь від півоберта.

29. Я дуже ніяковію, коли говорять про мій характер.

30. Я важкодоступна людина.

31. Я вважаю, що більшість людей брешуть, якщо це в їхніх інтересах.

32. Я сильно дратуюсь, коли мене кваплять.

33. Про мене часто кажуть : «За словом в кишеню не полізе».

34. Часто я готовий на все, щоб перемогти у суперечці.

35.Буває, що мене турбують почуття провини або докори сумління через дрібниці.

36.Мені здається, що мене ніхто не розуміє.

37.Оточуючі завжди знають мою точку зору.

38.Я віддаю перевагу взаємовигідним рішенням у суперечці.

39.Я відчуваю себе менш пристосованим до вимог життя, ніж інші.

40.Я не сподіваюсь, що досягну в житті успіху.

41.Я люблю вчиняти каверзні жарти над іншими.

42.Я здатний зробити щось видатне.

43.Мені часто хочеться недозволеного.

44.Я вважаю себе більше мрійливою, ніж практичною, людиною.

45.Я вважаю, що американський спосіб життя можна прийняти як зразок.

46.Мене важко розсердити.

47.Мене турбує почуття, що я гірше за інших.

48.Моя думка часто збігається з думкою оточуючих.

49.У мене бувають дуже дивні і незвичайні внутрішні переживання.

50.Часто мені буває важко опанувати свої бажання.

51.Я часто намагаюсь зазирнути в самого себе і з'ясувати причини появи своїх думок.

52.У дитинстві я був примхливий і дратівливий.

53.Я не вважаю за потрібне приховувати своє презирство чи негативну думку про кого-небудь або про що-небудь.

54.Іноді мені здається, що люди здогадуються, про що я думаю.

55.Мені подобається цитувати блискучі або шокуючі висловлювання знаменитих людей.

56.Мене часто турбують думки про те, що роблю не так, як треба.

57.З великими труднощами я пристосовуюся до нових умов навчання, життя і побуту.

58.Мені подобається шукати незвичайні чи парадоксальні прийоми вирішення різних завдань або питань.

59.Я легко втрачаю терпіння з людьми.

60.У мене рідко бувають періоди, коли я втрачаю сон через хвилювання.

61.У компаніях я завжди в центрі уваги.

62.Якщо мене хто-небудь дратує, я довго можу це терпіти.

63.Я часто не використовую свій шанс через нерішучість.

64.У сучасному житті занадто багато перешкод і обмежень, які мене дуже дратують.

65.Я належу до тих людей, які вміють захоплюватися ким або чим-небудь.

66.В школі у мене були конфлікти з учителями.

67.Досить часто я відчуваю потребу в гострих відчуттях.

68.У мене є світ мрій, до якого я нікого не пускаю.

69.Іноді я відчуваю, що хтось керує моїми думками.

70.Іноді я відчуваю себе глибоко самотньою людиною.

71.Я часто про що-небудь тривожусь.

72.Для мене є характерним бурхливий прояв почуттів.

73.Я схильний давати категоричні оцінки вчинкам оточуючих.

74.Я гостро и тривало переживаю неприємності.

75.Часом у мене бувають напади сміху і плачу, з якими я ніяк не можу впоратися.

76.Іноді відчуваю, що я є близьким до нервового зриву.

77.У мене все кипить у середині, якщо щось роблять не по-моєму.

78.Я схильний турбуватися про те, що мене чекає.

79.У мене є такі якості, за якими я виразно переважаю інших людей.

80. У мене часто бувають кишкові розлади.

81. Я відчуваю задоволення від ризикованих вчинків заради забави.

82. Часом я відчуваю себе розбитим.

83. Я людина особлива і не зрозуміла для інших.

84. Рідко що можна здійснити поступовими, помірними методами, частіше необхідно застосовувати силу.

85. Я відчуваю себе невдахою, коли чую про успіхи моїх знайомих і товаришів.

86. Мені властива деяка примхливість.

87. Я висловлюю свої думки так, як вони приходять мені в голову, і не намагаюсь їх спочатку «причесати».

88. Люди вважають мене спокійною і врівноваженою людиною.

89. У мене часто бувають напади роздратування.

90. У мене немає і, напевно, ніколи не буде друга.

Обробка результатів: необхідно підрахувати кількість набраних балів по кожній шкалі за ключем.

Ключ

1. Експлозивна форма:

+2; +5; +8; +13; +16; +22; +25; +28; +32; +34; -38; +41; +43; -46; +50; +52; +59; -62; +64; +67; +77; +81; +84; -88.

Ознаки: невідповідність емоційних реакцій силі і якості подразників; підвищена збудливість, агресивність, вибуховість, легкість виникнення зриву за незначним приводом, схильність до різкої критики, слабкий контроль емоцій, імпульсивність дій.

2. Психастенічна форма:

+3; +6; +9; +11; -14; +17; +29; +23; +29; +35; +39; +44; +47; +51; +54; +56; -60; +63; +68; +71; +74; +78; +82; +85.

Ознаки: висока тривожність, нерішучість, невпевненість в собі, легка уразливість, підвищена чутливість, швидка втомлюваність, фіксація на невдачі, схильність до сумнівів і самоаналізу, сором'язливість, боязкість, знижена активність.

3. Шизоїдна форма:

+4; +7; +10; +15; +24; +27; +30; +36; +40; +42; -48; +49; +55; +57; +58; +66; +69; +70; +79; +80; +83; +87; +89; +90.

Ознаки: незвичайність і оригінальність мислення, своєрідність логічних зв'язків та асоціацій, емоційна холодність і безцеремонність, закритість, відгородженість від життя і справ колективу, незвичайність сприйняття навколишнього.

4. Істероїдна форма:

+1; +12; -15; +18; +19; +21; +25; +31; +33; +37; +45; +52; +55; +61; +65; +72; +73; +75; +76; +79; +80; +81; +86; +87.

Ознаки: егоцентризм, прагнення виділитися манерами поведінки, зовнішнім виглядом, прагнення лідерства та оригінальності, театральність поведінки, бажання бути у центрі уваги, зовнішня виразність переживань, високі претензії щодо оцінки результатів своєї праці і винятковості положення.

Висновки. Не рекомендується відбирати для роботи в екстремальних умовах тих досліджуваних, які набрали більше 18 балів окремо по кожній шкалі.

Методика визначення «типу особистості»

Дж. Олдхем і Л.Моріса

В 1994р. в США була видана класифікація особистості «Американської психіатричної асоціації». В той же час в США діє тест «Експертиза розладу особистості – ЕРО». Принципи, якими керувались автори ЕРО, формують основу для системи визначення типу особистості і *Автопортрета особистості*, які представлені в даній методиці. Чотирнадцять типів особистості, виділених в методиці, це звичайні гуманні непатологічні версії різних хворобливих розладів, які зафіксовані в ЕРО. Запропонований тест визначає «норму» і «акцентуацію» визначеного типу особистості.

Ваш особистий тип - це неповторна суміш всіх чотирнадцяти відомих нам типів, його можна зобразити на папері у вигляді кривої. Дайте відповідь на питання тесту, підрахуйте відповіді і занесіть їх в таблицю Автопортрету, потім з'єднайте точки, і ви побачите особливу криву вашої особистості. Всі чотирнадцять стилів нормальні і універсальні, і хоч будь-яка особистість має сильні і слабкі сторони, немає нічого «ненормального» в домінуванні одного типу або нестачі іншого.

Інструкція: «Навпроти кожної цифри, яка відповідає твердженню тесту, поставте бали:

«3» - так;

«2» - скоріше так;

«1» - скоріше ні;

«0» - ні.

Дайте відповідь на всі 107 питань. Навіть, якщо ви вважаєте, що питання не відноситься до вас чи вашого особистого життя, відповідайте так, наче воно має відношення до вас».

1. Я проводжу за роботою більше часу, ніж мої колеги, оскільки я люблю, щоб все було зроблено вірно і добре.

2. Я дуже організована особистість. Мені подобається дотримуватись розкладу і складати списки справ, які потрібно виконати. Іноді у мене виявляється стільки списків, що я не знаю, що з ними робити.

3. Іноді мене називають «трудоголіком». Дійсно, я працюю дуже напружено, навіть якщо є гроші і всі рахунки сплачені. Думаю, якщо я б захотів, то міг би зняти напругу і відпочити.

4. Мені подобаються мої щоденні справи і обов'язки. Я стаю впертим, якщо хтось намагається примусити мене порушити їх.

5. Я ненавиджу рутинну роботу, я не дуже відповідальна людина, тому залишаю всі справи на потім або взагалі не займаюся ними.

6. Навіть якщо я досягаю успіху, то кожен раз помічаю, що не отримую задоволення, до того ж в іншій сфері життя все починає розлагоджуватись.

7. У мене багато здібностей, але вони не надають мені переваг. Якщо я роблю щось добре, то можу допомогти іншим, але не можу примусити свої здібності працювати на себе.

8. Я чудово себе розумію. Я знаю, яку роботу хочу виконати, яких друзів мати, і взагалі, що для мене важливо.

9. Я відчуваю себе порожньою мушлею. Я можу відчувати повну безглуздість існування.

10. Я обожаю мріяти. Уявляю себе заможним, могутнім і відомим. Під гучні оплески отримую Нобелівську премію, обожнюваний натовпом фанів за талант і красу.

11. Хоча я не впевнений, що це добре, мене приваблює насильство, зброя і бойові мистецтва. Мені подобаються фільми, в яких багато подій.

12. Вважають, що я розповідаю досить дивно, говорю речі, які надто глибокі для людей, або не пояснюю, що я маю на увазі.

13. Мене називають пихатим, так що ж...

14. Мені подобається, коли мною захоплюються, а коли ігнорують, намагаюсь «виловлювати» компліменти ніби рибу.

15. Зовнішність дуже важлива для мене, я витрачаю багато часу, переконуючись в тому, що виглядаю привабливо.

16. Іноді люди вважають мене ексцентричним, тому що я одягаюсь по-своєму і здаюсь їм нібито «з іншої планети». Дійсно, я живу у власному маленькому світі.

17. Хоч я думаю, що розумію людей, вони завжди кажуть, що у мене немає жодного поняття про їхні почуття.

18. Якщо доводиться стояти в черзі або сидіти в переповненому ресторані, я зазвичай намагаюсь пролізти вперед і бути обслуженим відразу, чи, щонайменше, я вважаю, що так повинно бути.

19. Я ніколи не відчуваю провини за те, що зробив.

20. Всі люди, з якими я співпрацюю, і всі організації, до яких я належу, є впливові і важливі.

21. Можливо, дехто вважає мене скованим і консервативним, але я вважаю, що для аморальної та неетичної поведінки вибачень не існує.

22. Перш ніж прийняти рішення, прислуховуюсь до корисної поради, навіть якщо це стосується буденних проблем.

23. Я не можу викинути старі речі, навіть якщо вони мені не потрібні.

24. Можливо, я перебільшую важливість своєї персони, але, чесно кажучи, я думаю, що заслуговую всіляких похвал.

25. Я суворий суддя самому собі.

26. Я б не назвав себе легковажним, для мене все має значення і вагу. Більшу частину часу я абсолютно серйозний.

27. Іноді мені здається, що провина – це моє друге ім'я. Я навіть не завжди впевнений, що знайду привід, через який я почуваю себе винним.

28. Я не дуже вірю в себе, іноді я почуваю себе просто нікчемним.

29. Я не боюсь розповідати іншим про свої проблеми, але почуваю себе дуже незручно, якщо мені допомагають їх вирішувати.

30. Люди можуть думати, що я надто багато розмовляю про свої негаразди, але вони не розуміють, наскільки все дійсно погано для мене.

31. Іноді я помічаю, що наслідуюсь над негараздами інших, хоч не дуже радю такій реакції. Можливо, мені просто хочеться сказати: «Ось я б на вашому місці...»

32. Мені важко знаходитись серед тих, хто заможніший за мене, оскільки я часто задрю їхній щасливій зірці.

33. Іноді мені важко розслабитися і відпочити. Якщо з'являється можливість надати собі задоволення, з різних причин мені важко скористуватись нею.

34. Якщо справа стосується взаємовідношень з навколишніми людьми, мені здається, що я свій самий злий ворог. Я постійно дружу з тими, хто принижує і розчаровує мене. Не можу повірити в те, що я настільки не розбираюсь в людях. Напевно, я просто наївний.

35. Зі мною важко тривалий час знаходитися поруч, тому що мої вимоги до людей надмірні. І все ж таки я засмучуюсь, коли люди шаленіють від моєї поведінки.

36. Якщо хтось турбується про мене чи надто ніжно до мене ставиться, для мене це не цікаво. Мені навіть стає нудно, якщо в моїх взаємовідношеннях з оточуючими відсутній «драйв».

37. Здається, я іноді надто багато роблю для інших.

38. Зазвичай, я залишаю можливість приймати серйозні рішення іншим важливим людям.

39. Я не надто самостійний, я більше послідовник, ніж лідер, але можу бути відданим гравцем у команді.

40. Мені подобається погоджуватись з іншими людьми. Якщо я не згодний, то зазвичай залишаю свою думку при собі.

41. Я зі шкіри пнусь, роблячи все для інших, щоб сподобатись їм. Іноді згаряча я можу навіть доставити неприємності.

42. Мені набагато краще знаходитись в середовищі спілкування, тому що я відчуваю себе безпорадним на одинці.

43. Коли спілкування припиняється, я починаю панікувати і негайно шукаю інше.

44. Напевно, я надто хвилююся, що не зможу подбати про себе, якщо втрачу важливу людину у своєму житті.

45. Часом я майже втрачаю розум, коли уявляю, що люди можуть покинути мене. Я починаю телефонувати і вимагати, щоб мене переконали в марності цих підозр, що, напевно, їм набридає.

46. Мені подобається бути в центрі уваги, це прекрасно. Я набагато краще почуваю себе в центрі подій, ніж на узбіччі.

47. Мені подобається фліртувати, я хочу, щоб люди вважали мене привабливою людиною.

48. Мене вважають дуже цікавим. Я вмію швидко і яскраво розповідати про те, що зі мною трапилось, хоч не завжди притримуюсь фактів.

49. Я надто легко піддаюся навіюванню. Мені доводиться бути насторожі, щоб не опинитись під впливом інших.

50. Занадто часто я надаю більшого значення стосункам, ніж вони того варті. Це спричиняє мені душевний біль.

51. Як правило, мої взаємовідносини з іншою людиною дуже інтенсивні. Почуття, які я відчуваю, кидаються із однієї крайності в іншу. Іноді я обожаю її, а іноді не переносю її присутності.

52. Для мене заздрість є життєвим фактором. Я заздрю – мені заздрять.

53. Я не дуже довіряю людям, хоча мені б хотілось. Просто я не можу не хвилюватись, що вони використають мене, якщо я не буду проявляти обережність.

54. Іноді мені здається, що мої друзі і колеги не так віддані мені, як хотілось би.

55. У мене немає близьких друзів, крім хіба що деяких членів сім'ї.

56. Я ревнивий. Я завжди хвилююсь, чи вірний мені мій партнер.

57. Я досить скритий і тримаю завжди все в собі, оскільки ніколи не знаєш, хто може використати інформацію в своїх цілях.

58. Взагалі я одинак. Мені не дуже подобається, якщо навколо мене є люди, навіть моя сім'я.

59. Якщо є вибір, я надаю перевагу все робити сам.

60. Я не відчуваю великого бажання займатися сексом.

61. Для мене важко бути самим собою в близьких стосунках. Я боюсь виявитись кумедним, і тому відступаю.

62. Я соромлюсь в колі нових людей.

63. Я часто відчуваю себе у товаристві неприємно, навіть якщо це товариство людей, яких я добре знаю. Не можу подолати почуття, що інші дивляться на мене і оцінюють, при чому не завжди позитивно.

64. Зазвичай я не спілкуюся з людьми, поки не переконаюсь, що подобаюсь їм.

65. Мені більш зручно займатися роботою, яка не передбачає долучення багатьох людей. Я хвилююсь, що колеги почнуть критикувати мене.

66. В товаристві я відчуваю себе самовпевнено. Я розмовляю спокійно, без остраху сказати якусь дурницю чи показати прогалину в знаннях.

67. Люди не розуміють і не схвалюють мене.

68. Я можу бути достатньо критичним по відношенню до свого боса або вищого керівництва. Можливо, я не уявляю, як це знаходитись в «їхній шкірі», але мені здається, я можу працювати краще.

69. Коли мене просять зробити те, чого я не хочу робити, я стаю незносним, можу сперечатись, ображатись і бурчати.

70. Якщо до мене прискіплюються, я стаю нестерпним, впертим, але пізніше відчуваю провину і намагаюсь її залагодити.

71. Краще б я не ставився до інших так критично, я завжди знаходжу в них недоліки.

72. Деякі люди кажуть, що я надто самостійний, але краще я виконаю роботу сам, ніж дозволю іншим зробити її невірно. Я ризикну показатись надто «діловим», якщо це допоможе змусити людей виконати роботу як слід.

73. Вважаю, що сувора дисципліна дуже важлива. Хоч мені не подобаються фізичні покарання, вірю в правильність приказки: «Пошкодуєш різку – змарнуєш дитину».

74. Члени моєї сім'ї часто скаржаться, що я обмежую їхню свободу і незалежність. Думаю, я дійсно достатньо суворий.

75. Люди кажуть, що я принижую їх перед іншими. Вони не повинні бути такими чутливими – слова не можуть образити. А якщо дійсно вони вважають мене надто критичним, нехай відповідають тим же.

76. Думаю, що можу бути страшним, деякі люди кажуть, що виконують мої накази тому, що бояться мене.

77. Я надаю перевагу домінуванню у стосунках з оточуючими. В результаті я можу здаватися суворим або поганим, не усвідомлюючи цього.

78. Я вірю, що в деяких ситуаціях доводиться переступати через інших, щоб дістатися до потрібного місця.

79. Я бачу, що деякі люди роблять мені якусь шкоду, дістають чи навіть ображають мене лише для того, щоб вивести мене з себе.

80. Якщо хтось поступив по відношенню до мене погано, я довго «тримаю на нього зуб».

81. Я не завжди кажу лише правду.

82. Інколи я люблю домислити або викривити факти, лише для того, щоб подивитися на реакцію людей. Це лише жарти, нема причин сердитись.

83. Інколи мені кажуть, що я шукаю привід для суперечки. Так, я готовий сперечатися чи битися з кожним, хто не на моєму боці.

84. Я гостро відчуваю критику, навіть якщо вона завуальована, і нікому не пробачаю цього.

85. У мене дуже м'який характер, але я нічого не можу зробити з цим.

86. Люди кажуть, що іноді не розуміють, чи сприймати мої почуття серйозно.

87. Я висловлюю свої почуття палко і театралью.

88. У мене особливий прояв емоцій. Наприклад, щось сумне може здатись мені смішним, і я розсміюсь.

89. Мій настрій – як чуттєвий прилад. Дрібниці можуть «вибити мене із колії». За декілька годин я можу відчувати широкий спектр емоцій, від щастя до суму і роздратування. Але поганий настрій ніколи не затримується.

90. Я багато розмірковую і за все турбуюсь.

91. Я б не хотів так сильно переживати з приводу того, що думають про мене в товаристві.

92. Ненавиджу ризик і нетрадиційні рішення, тому що боюсь «залишитись в дурнях».

93. На світі не так багато речей, які я люблю робити.

94. Мене можна назвати людиною «з кам'яним лицем», тому що я взагалі не дуже емоційний.

95. Я не показую свою реакцію а ні на критику, а ні на компліменти.

96. Я думаю, що налаштований на іншу, ніж решта людей, хвилю. Іноді я помічаю дивні речі, і вони здаються мені дійсними, хоч я не можу цього довести. Наприклад, вихід із власного тіла або присутність померлої людини.

97. Мене приваблює магія і НЛЮ. Я маю «шосте» відчуття, іноді знаю, що трапиться задовго до того, як це відбудеться.

98. Я бачу стакан напівпорожнім, а не наполовину повним.

99. Я не можу легко тратити гроші, хоч деякі звинувачують мене в жадібності. Я надаю перевагу залишати щось на «чорний день».

100. Мені подобається діяти імпульсивно і за натхненням, наприклад, я можу напиться, якщо є настрій, або дозволити собі гарно поїсти. Можливо, іноді я вожу машину надто швидко чи роблю непотрібні покупки. Так жити набагато цікавіше, хоча інколи можна і «впектись».

101. Я можу бути дуже театральним в смутку. Навіть інколи погрожую убити себе, але навряд чи це зроблю насправді.

102. Я зацікавлений «андеграундним» стилем життя, коли можна без перешкод ламати усталені правила.

103. Я просто нездатний довго працювати або хвилюватись, чи сплачені мої рахунки, тому багато хто вважає мене безвідповідальним.

104. Я не належу до обережного типу людей. Я можу ризикнути їхати на підвищеній швидкості або трішки напідпитку, але завжди знаю, що роблю.

105. Мені подобається все робити спонтанно, не плануючи наперед.

106. В дитинстві я був «важкою» дитиною, і завжди потрапляв у неприємності. Я прогулював уроки, втікав з дому, бився, брехав і перепродував.

107. Під впливом стресу я стаю підозрілим без причини, або навмисно все руйную, а потім прикидаюся, що нічого не трапилось.

Обробка результатів: підрахунок балів здійснюється відповідно ключа. Запишіть кількість отриманих Вами балів по кожній шкалі. Максимальна кількість балів – 24 за окремий тип.

Інтерпретація результатів

Підрахуйте бали відповіді на питання відповідно до 14 шкал досліджуваних якостей характеру.

Ключ

1. Добросовісний: 1,2,3,4,21,23,72,99.
2. Самовпевнений: 10,14,17,18,20,24,52,78.
3. Відданий: 22,38,39,40,41,42,43,44.
4. Драматичний: 15,46,47,48,49,50,86,87.
5. Пильний: 53,54,55,56,57,74,79,80,84.
6. Чуттєвий: 44,61,62,64,65,66,91,92.
7. Святковий: 5,13,30,32,67,68,69,70.
8. Авантюрний: 19,81,83,102,103,104,105,106.
9. Ідеосинкратичний: 12,16,55,57,63,88,96,97.
10. Одинокий: 53,55,58,59,60,93,94,95.
11. Діяльний: 8,35,45,51,89,100,101,107.
12. Альтруїстичний: 6,7,29,33,34,36,37,85.
13. Серйозний: 9,25,26,27,28,71,90,98.
14. Агресивний: 11,31,73,74,75,76,77,82.

1. Добросовісний тип.

Чоловіки і жінки Добросовісного типу особистості – це люди високих моральних принципів, вони дуже відповідальні, не дозволяють собі відпочити до тих пір, поки робота не виконана і не виконана правильно. Вони віддані своїм сім'ям, своєму ділу, своїм керівникам. Добросовісний тип в роботі послідовний, але досягає середніх результатів. Вони завжди стараються вибрати найкращу стратегію, хоча рішення боса для них завжди вірне. Складно відхилити від наміченої їм цілі. Вони добрі організатори, архіваріуси і систематизатори, але не забувають як позитивні, так і негативні моменти спілкування з людьми, і навряд можуть комусь щось пробачити.

2. Самовпевнений тип.

Самовпевнена особа найбільш виділяється серед інших. Вони – лідери, світлі вогні, центр уваги суспільства і сім'ї. Самовпевнений тип особистості – перший по силі цілеспрямованості. Вони екстраверти: активні політики, добре знають, як працювати з масами, як і куди їх вести. Самовпевнена особистість впевнена в своїх здібностях. Вони чекають від інших тільки хорошого ставлення до себе. Завжди відкриті своїм можливостям. Вони можуть користуватися перевагою сил і здібністю інших людей для досягнення своїх цілей. Конкурентоспроможні, дуже люблять досягати вершин. Глибоко розуміють свої почуття, думки і свій внутрішній стан.

3. Відданий тип.

Віддана турбота у цього типу стає цілком життям. Її основна потреба бути тими, кого ведуть, їм потрібний колектив або лідер, їх щастя – у виконанні вказівок. Особистість з великою перевагою цього типу повністю посвящає себе своїм стосункам з іншими людьми. Вони поважають як інститут браку, так і неофіційні любовні обов'язки. Людина з цим типом особистості чітко слідує за своїм керівництвом. Вони контактні, поважають владу. Щоб не порушувати гармонію у стосунках, вони завжди чемні, ввічливі та тактовні.

4. Драматичний тип.

Людам цього типу дано чудовий дар, яким вони прикрашають життя оточуючих. Весь світ – театр для індивідуумів цього типу, життя для них ніколи не сумне і не нудне і, звичайно, для тих, хто знаходиться поруч з ними. Драматичні люди живуть в емоційному світі. Вони демонстративні і фізично ніжні, швидко реагують на всі події. Вони експансивні, живі, яскраві. Мають багату уяву, розповідають цікаві історії, люблять романи і мелодрами. Бажають, щоб їх виділяли і помічали, тому стають центром уваги. Приділяють багато уваги зовнішності і

насолджуються одягом, стилем, образом. Вони спокусливі, сексуальні, чарівні і темпераментні. Швидко втягуються у відносини. Легко підтримують нові ідеї і пропозиції інших.

5. Пильний тип.

Ця особистість володіє винятковим поняттям про навколишнє середовище. Їх постійно діючий рентген, який просвічує ситуації і людей, робить їх небезпечними суперниками, особливо в ділових відносинах. Вони володіють специфічними можливостями до сприймання, швидко помічають приховані повідомлення, або спроби ввести їх в оману. Особистості цього типу володіють незалежністю. Вони радяться винятково з собою, легко приймають рішення і можуть самі про себе піклуватися. Вони обережні в ділових відносинах, надають перевагу стосункам і намагаються дізнатися про людину якомога більше, перш ніж контактувати з нею. Сприймають критику дуже серйозно і не оцінюють її як залякування. Вони роблять ставку на відданість та лояльність. Інтенсивно працюють, щоб заслужити це і ніколи не беруть авансів.

6. Чуттєвий тип.

Для цього типу індивідуальності є звичними дружні відносини, комфорт, задоволення. Уява чуттєвого типу і дослідницький дух не знають меж, ці люди знаходять свободу у своїх думках, почуттях і фантазіях. Вони відчувають себе зручно, навіть натхненно, у звичному образі життя. Дуже переймаються думкою інших про них. В відносинах вони виявляють турботу, поведуть себе дуже тактовно, обмежуючи себе в діях. Чуттєві люди не квапляться розповідати іншим свої думки і почуття, навіть тим, кого вони добре знають.

7. Святковий тип.

Особиста свобода – ніхто не може відібрати це право в людини, яка має цей тип особистості. Одні знаходять своє

щастя в творчих поривах, інші - розслабитись з хорошою книгою, головне, щоб їм була гарантована ця можливість. Якщо їх особистій свободі що-небудь погрожує, вони енергійно захищають своє право робити те, що хочуть. Вони дуже цінують і захищають комфорт, вільний час і маленькі радощі життя. Ці особистості уникають всякої експлуатації, вони противляться вимогам, які вважають неблагорозумними або вищими за їхню силу. Святкові люди «годин не спостерігають», поспіх доставляє їм забагато зайвого клопоту. Вони веселі і оптимістичні, якщо їм пред'являють розумні вимоги. Вони мають власний підхід до життя, сподіваються, що повинні отримувати від життя найкраще, вірять у свою щасливу вдачу і вважають: «заплатив за проїзд - добре, якщо ні - то ще краще» .

8. Авантюрний тип.

Люди, які мають цей тип індивідуальності, не бояться робити небезпечні кроки. Мають свою власну систему цінностей. Авантюрні люди люблять ризик і звичайно беруть участь в самих небезпечних заходах. Вони не дуже переймаються через інших і вважають, що кожен може сам про себе подбати. Вони добре знаходять собі друзів і впливають на людей. Вони люблять подорожувати, відправляються у подорож лише для того, щоб йти, досліджувати, спостерігати. В дитинстві люди з цим типом індивідуальності звичайно сміливі, дуже енергійні, люблять пустувати. Вони мужні, фізично сильні і міцні, зметуть з дороги кожного, хто їм протистоїть. Авантюристи живуть в уявному світі, вони не відчують провини за минуле і не турбуються за майбутнє, так як живуть одним днем.

9. Ідеосинкратичний тип.

Такі особистості сильно відрізняються від інших. Вони мрійники, великі оригінали і часто відрізняються від інших своєю ексцентричністю, а інколи геніальністю. Налаштовані на себе і підтримують власні мрії, для них

неважливо, приймають їх підхід до життя оточуючі чи ні. Вони самоорієнтовані і незалежні, потребують невеликої близькості в відносинах. Вони часто цікавляться окультизмом, екстрасенсорикою. Їм притаманні абстрактні розмірковування.

10. Одинокий тип.

Люди-одинаки не потребують нікого, крім самих себе, вони вільні від емоцій і розваг, що трохи дратує інших. Вони поступаються іншим в чутливості, в інтимних відносинах, область, в якій вони на висоті - це спостережливість. Завдяки цій властивості одинокий тип стає гарним антропологом, математиком, фізиком, письменником або поетом. Вони вміють розкривати у житті такі факти, які інші не помічають. Ці люди спокійні, безпристрасні і несентиментальні. Вони демонструють байдужість до болю і задоволення. Їх не турбує критика, також вони байдужі до похвали, вони самі оцінюють свою поведінку.

11. Діяльний тип.

Ніякий інший тип, навіть драматичний, не може бути настільки гарячим в своєму бажанні з'єднатися з життям і з іншими людьми. Діяльні люди повинні бути втягнуті в глибокі романтичні відносини з одною людиною. Все, що відбувається між ними і іншими людьми, не може бути сприйнято ними легко. Вони емоціональні, імпульсивні і на все реагують жваво. Можна сказати, що діяльна людина - це душа без оболонки. У них нема обмеженості в коханні, забавах, ризику. Енергійність відрізняє цей тип, такі люди завжди зайняті, творче активні, захоплені. Вони проявляють ініціативу, і можуть також заряджати інших своєю активністю, постійно в пошуках нового.

12. Альтруїстичний тип.

Життя для того, щоб служити, кохання для того, щоб віддавати. Це аксіоми для цього типу. Такі люди - найдостойніші громадяни. Вони доступні у відносинах з

іншими, не конкурентноспроможні, не честолюбні, зручні, завжди виступають другим номером. Люди цього типу завжди чудові в ділових відносинах, вони чесні, етичні, комунікабельні, не зацікавлені у великій кількості уваги. Вони надають перевагу самостійно переносити труднощі життя, аніж покладатися на чуже плече. Вони дуже наївні і не уявляють, який глибокий вплив мають на життя інших, яким віддають себе повністю.

13. Серйозний тип.

Вони не прикрашають реальність, навіть якщо справи йдуть не так добре, як вони хочуть це бачити. Ці ж особистості не вміють дивитися на все з гарного боку. Сила цього типу полягає в тому, що він може допомогти кожному вижити в тяжкий час. Вони зберігають «тверезий» погляд на речі в різних обставинах. Вони реально оцінюють власні здібності, також знають свої недоліки, вони не мають завищеної самооцінки. Покладають на себе відповідальність за свої дії. Все аналізують, оцінюють, обдумують спершу, ніж зробити якийсь вчинок. Вони критикують себе та інших. Завжди очікують найгірші результати, і якщо все так і відбувається, то вони вже підготовлені до цього.

14. Агресивний тип

Вони «ватажки в зраї», сила їхньої особистості більша, ніж у інших. Вони можуть покласти на себе велику відповідальність, не бояться краху. Вони працюють краще всього у таких структурах влади, де кожен знає своє місце, і усім ясні їх повноваження. Агресивні люди дуже цілеспрямовані. У них прагматичний підхід до досягнення своїх цілей. Вони роблять все, щоб отримати бажаний результат. Вони фізично сильні і часто приймають участь у спортивних змаганнях, особливо там, де є більш тісний контакт з суперником.

3.3. Діагностика синдрому «професійного вигорання»

Для діагностики працюючих в екстремальних умовах ми пропонуємо особистісний опитувальник, призначений для діагностики такого психологічного феномену як синдром «емоційного вигорання», що виникає у людини в процесі виконання різних видів діяльності, пов'язаних з тривалим впливом ряду несприятливих стрес-факторів. Розроблено В. В. Бойко.

На думку автора, емоційне вигорання - це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі дії.

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко

Стимульний матеріал тесту складається з 84 тверджень, до яких випробовуваний повинен висловити своє ставлення у вигляді однозначних відповідей «так» чи «ні». Методика дозволяє виділити наступні 3 фази розвитку стресу: «напруга», «резистенція», «виснаження».

Для кожної з зазначених фаз визначено провідні симптоми «вигорання», розроблена методика кількісного визначення ступеня їх вираженості. Нижче наводиться перелік виявлених симптомів на різних стадіях розвитку «емоційного вигорання».

«Напруга»: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, «загнаність в клітку», тривога і депресія.

«Резистенція»: неадекватне емоційне виборче реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій, редукція професійних обов'язків.

«Виснаження»: емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість (деперсоналізація), психосоматичні та психовегетативні порушення.

Інструкція: «Перевірте себе. Якщо ви є професіоналом у сфері взаємодії з людьми, вам буде цікаво побачити, якою мірою у вас сформувався психологічний захист у формі емоційного вигорання. Читайте судження і відповідайте «так» чи «ні». Візьміть до уваги, що, якщо у формулюваннях опитувальника мова йде про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності - пацієнти, клієнти, глядачі, замовники, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте».

Стимульний матеріал

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують мене нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, аніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, якісно, повільніше).
5. Теплота взаємодії з партнерами залежить від мого настрою - хорошого або поганого.
6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я прихожу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому або напругу, то намагаюся скоріше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнерам того, що вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота притуплює емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою.

13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби випала можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнерові професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у відносинах з діловим партнером.
19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.
20. Через брак часу, втому або напругу часто приділяю уваги партнеру менше, ніж належить.
21. Іноді звичайні ситуації спілкування на роботі викликають у мене роздратування.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.
24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерах у мене псується настрій.
25. Конфлікти чи розбіжності з колегами забирають багато сил та емоцій.
26. Мені все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все, як треба, чи не скоротять тощо.

29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».
31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.
32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).
33. Часом я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.
34. Я дуже переживаю за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.
36. При думці про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.
37. У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом (завжди) мене переслідують невдачі в роботі.
40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, дуже засмучують.
41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Я оцінюю ділових партнерів (суб'єктів діяльності) гірше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями та знайомими.
44. Я зазвичай проявляю інтерес до особистості партнера крім того, що стосується справи.
45. Зазвичай, я прихожу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, у гарному настрої.

46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами без душі.
47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чого-небудь поганого.
48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.
49. На роботі я відчуваю постійні фізичні або психологічні перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається мені безвихідною (майже безвихідною)
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера або керівництва.
54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато чого з того, що відбувається з партнерами, я не приймаю близько до серця.
55. Я часто з роботи «приношу» додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не витрачати нерви, берегти здоров'я.
59. Іноді йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.
61. Контингент партнерів, з яким я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якби мені пощастило з роботою, я був би більш щасливий.
64. Я в розпачі через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.

65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.
66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.
67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.
68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.
69. Стани, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, який захищає від чужих страждань і негативних емоцій.
71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вище, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.
77. Деяких з своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути .
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (ніяк не позначається) у спілкуванні з домашніми та друзями.
80. За нагоди, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на професіонала - розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.

84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.

Розробником тесту застосована ускладнена схема підрахунків результатів тестування. Кожен варіант відповіді попередньо був оцінений експертами тим чи іншим числом балів, яке вказується в «ключі». Це зроблено тому, що ознаки, включені в симптом, мають різне значення у визначенні його тяжкості. Максимальну оцінку - 10 балів отримує від експертів ознака, найбільш показова для даного симптому.

Існує триступенева система отримання показників: кількісний розрахунок вираженості окремого симптому, підсумовування показників симптомів по кожній з фаз «вигорання», визначення підсумкового показника синдрому «емоційного вигорання» як сума показників усіх 12-ти симптомів. Інтерпретація ґрунтується на якісно - кількісному аналізі, який проводиться шляхом порівняння результатів всередині кожної фази. При цьому важливо виділити, до якої фази формування стресу належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Таким чином, оперуючи смисловим змістом і кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «вигорання», можна дати досить об'ємну характеристику особистості і, що на думку автора не менш важливо, намітити індивідуальні заходи профілактики та психокорекції.

Обробка результатів

Відповідно до «ключа» здійснюються наступні підрахунки:

1. Визначається сума балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання», з урахуванням коефіцієнта, зазначеного в дужках. Так, наприклад, по першому симптому позитивна відповідь на питання за № 13 оцінюється в 3 бали, а негативна відповідь на питання за № 73 оцінюється в 5 балів тощо. Кількість балів

підсумовується і визначається кількісний показник вираженості симптому.

2. Підраховується сума показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання».

3. Знаходиться підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» - сума показників усіх 12-ти симптомів.

Ключ

Фаза «Напруга»

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1 (2), +13 (3), +25 (2), -37 (3), +49 (10), +61 (5), -73 (5)
2. Незадоволеність собою: -2 (3), +14 (2), +26 (2), -38 (10), -50 (5), +62 (5), +74 (3)
3. «Загнаність в клітку»: +3 (10), +15 (3), +27 (2), +39 (2), +51 (5), +63 (3), -75 (5)
4. Тривога і депресія: +4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3)

Фаза »Резистенція«

1. Неадекватне емоційне виборче реагування: +5 (5), -17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5)
2. Емоційно-моральна дезорієнтація: +6 (10), -18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2), -78 (5)
3. Розширення сфери економії емоцій: +7 (2), +19 (10), -31 (2), +43 (5), +55 (3), +67 (3), -79 (5)
4. Редукція професійних обов'язків: +8 (5), +20 (5), +32 (2), -44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит: +9 (3), +21 (2), +33 (5), -45 (5), +57 (3), -69 (10), +81 (2)
2. Емоційна відстороненість: +10 (2), +22 (3), -34 (2), +46 (3), +58 (5), +70 (5), +82 (10)
3. Особистісна відстороненість (деперсоналізація): +11 (2), +23 (3), +35 (3), +47 (5), +59 (5), +71 (2), +83 (10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12 (3), +24 (2), +36 (5), +48 (3), +60 (2), +72 (10), +84 (5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає докладну картину синдрому «емоційного вигорання». Перш за все, треба звернути увагу на окремо взяті симптоми. Показник вираженості кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

- 9 і менше балів - не сформований симптом,
- 10-15 балів - симптом, що формується,
- 16 -20 балів - сформований симптом,
- 20 і більше балів - симптоми з такими показниками відносяться до домінуючих у фазі або в усьому синдромі емоційного вигорання.

Подальший крок в інтерпретації результатів опитування - осмислення показників фаз розвитку стресу - «напруга», «резистенція» і «виснаження». У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак, зіставлення балів, отриманих для фаз, не правомірне, тому, що не свідчить про їх відносні ролі або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірюються в них явища істотно різні: реакція на зовнішні і внутрішні чинники, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками правомірно судити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася в більшій чи меншій мірі:

- 36 і менше балів - фаза не сформувалася;
- 37-60 балів - фаза в стадії формування;
- 61 і більше балів - сформована фаза.

Висновки. У психодіагностичному заключенні висвітлюються наступні питання:

- які симптоми домінують;
- якими симптомами супроводжується «виснаження»;

- обумовлено «виснаження» (якщо воно виявлено) факторами професійної діяльності, що увійшли до симптоматику «вигорання», чи суб'єктивними факторами; який симптом (які симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;

- в яких напрямках треба впливати на обстановку в професійному колективі, щоб знизити нервову напруженість;

- які ознаки і аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб емоційне «вигорання» не завдавало шкоди їй, професійній діяльності і партнерам.

4. ПОДОЛАННЯ ПРОЯВІВ СИНДРОМУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ПЕРІОД ЖИТТЄВИХ КРИЗ (Тренінг-семінар)

Мета тренінгу: підвищити рівень обізнаності учасників щодо поняття «життєва криза» як одного із елементів життєвого руху та розвитку. Отримання навичок ідентифікації здорової ідентичності в кризово-конфліктних станах, визначення шляхів та способів подолання конфліктів. Підвищення внутрішньої мотивації до розвитку професійної самореалізації, самовпевненості та самооцінки.

Актуальність теми: життєві кризи є невід'ємною частиною життя особистості, що розвивається. Саме тому, кожній сучасній людині необхідно розвивати вміння дистанціюватись від стресових ситуацій, що виникають в діяльності в особливих умовах; позитивно реінтерпретувати та диференціювати глибокі життєві кризи від професійно спрямованих; застосовувати широкий спектр власних здібностей.

Цільова аудиторія: працюючі в особливих умовах.

Тривалість тренінгу: 4 години.

Структура тренінгу

I. Вступна частина:

- Знайомство; інформування про тему, мету, завдання, зміст та кінцевий результат тренінгу; оголошення регламенту та правил роботи; визначення рівня поінформованості та очікування учасників.

II. Основна частина:

- Визначення понять «Людина-індивід-індивідуальність-особистість». Людина в процесі соціалізації та розвитку.
- Адаптація як невід'ємний етап становлення ідентичності людини соціальної і людини професійної.

- Визначення поняття «криза». Типологія кризових явищ.
- Визначення проявів синдрому «професійного вигорання».

III. Заклучна частина:

- Оцінка досягнення цілей тренінгу, відповіді на запитання, анкетування.

Методи проведення: міні-лекції, презентації, групові дискусії (обговорення), робота в складі усієї групи, «мозковий штурм», рольові ігри, індивідуальна робота, робота із завданнями в методичних матеріалах, анкетування, ситуаційний аналіз, робота в малих групах, рольові ігри, відпрацювання конкретних умінь та навичок.

Очікувані результати: підвищення рівня обізнаності стосовно типології кризових станів. Досягнення мікроусвідомлень в індивідуальній конфліктній ситуації. Отримання навичок стосовно позитивної реінтерпретації будь-яких кризових явищ власного життя, протистояння стресам. Підвищення власної самооцінки, усвідомлення власної гідності.

4.1. Визначення понять «людина-індивід-індивідуальність-особистість»

Найбільш узагальненим родовим є поняття «людина». Зазвичай, людину визначають як біосоціальну істоту, що є вищою ланкою розвитку живих організмів шляхом їх еволюції, а також передумовою й активним суб'єктом культурної еволюції. Зважаючи на багатоаспектність вияву сутності людини, науковці визначають це через найбільш властиві їй характеристики, зокрема: людина як природна, діяльна, предметна, свідома та суспільна істота. Соціологічний аналіз потребує розгляду людини з позицій її взаємодії з іншими людьми, соціальними інститутами, соціальною системою загалом тощо.

Поняття «індивід» характеризує людину як відособленого, поодинокого, конкретного представника людської спільноти (конкретний учень, студент, інженер, бізнесмен). Це поняття в соціології використовується тоді, коли треба розглянути конкретних людей як членів якоїсь спільноти, групи, класу, нації чи представників вибіркової сукупності.

Поняття «індивідуальність» є похідним від поняття «індивід» і відтворює те неповторне, специфічне, унікальне, своєрідне, чим один індивід відрізняється від іншого. Ці відмінності можуть бути абсолютно різними, починаючи від природних рис, особливостей поведінки та закінчуючи манерою ходи чи специфікою одягу.

Дещо ширше застосування має поняття «індивідуалізм», яке також є похідним від поняття «індивід». Індивідуалізм - це тип світогляду, за яким індивідуальні інтереси протиставляються суспільним і переважають їх.

Поняття «особистість» входить у науковий обіг для визначення в людині не даних від природи, а в набутих у співжитті з іншими людьми характеристик, які називаються соціальними. Отже, особистість - це соціальна характеристика людини через комплекс ознак, яких вона набуває в суспільстві внаслідок залучення до системи суспільних відносин. Саме тому особистістю не можна народитися, нею можна лише стати в суспільстві. Формування особистості відбувається з часом, коли індивід із пасивного об'єкта перетворюється на активного суб'єкта суспільних відносин, здійснюючи власну діяльність, набуваючи знань, досвіду, культури, досягаючи певних статусів тощо.

До соціальних рис індивіда належать:

- соціальні статуси, соціальні ролі, що їх відіграє індивід у суспільстві;
- соціальні риси, зумовлені взаємодією з іншими;

- почуття, думки, переконання, сформовані під впливом середовища;
- соціально визначена мета діяльності;
- загальний рівень освіти та культури індивіда;
- професійні здатності й уміння;
- ідентифікація себе з групою.

При аналізі цього поняттєвого ряду у пригоді може стати відома філософська тріада: загальне-одиничне-особливе, де під загальним можна розуміти людину, під одиничним - індивіда, під особливим - особистість.

4.2. Людина в процесі розвитку та соціалізації

Розвиток людини – процес становлення та формування особистості під впливом зовнішніх і внутрішніх, керованих і некерованих чинників, серед яких провідну роль відіграють цілеспрямоване виховання та навчання. Розвиток людини не можна зводити до засвоєння, простого накопичення нею знань, умінь та навичок з різних галузей науки і практичної діяльності. Його не слід розглядати лише з кількісного боку. Розвиток полягає передусім в якісних змінах психічної діяльності, в переходах від її нижчих щаблів до вищих, у виникненні нових рис пам'яті, сприймання, уявлення, мислення, волі, характеру тощо, у формуванні нових якостей особистості. Формування особистості – становлення людини як соціальної істоти внаслідок впливу середовища і виховання на внутрішні сили розвитку.

Розвиток особистості залежить від спадковості, середовища та виховання. Його джерелом і внутрішнім змістом є такі внутрішні і зовнішні суперечності: процеси збудження і гальмування; в емоційній сфері – задоволення і незадоволення, радість і горе; між спадковими даними і потребами виховання (дитина інвалід завдяки вихованню досягає певного рівня

розвитку); між рівнем розвитку особистості й ідеалом, оскільки ідеал завжди досконаліший за конкретного вихованця, він спонукає до самовдосконалення особистості; між потребами особистості та моральним обов'язком: щоб потреба не вийшла за межі суспільних норм, вона «стримується» моральним обов'язком людини, сприяючи формуванню здорових матеріальних і духовних потреб особистості; між прагненням особистості та можливостями: коли особистість прагне досягти певних результатів у навчанні, а рівень її пізнавальних можливостей ще не достатній, для вирішення суперечності їй потрібно посилено працювати над собою.

Особистість як суб'єктивна основа соціалізації набуває свою індивідуальну визначеність лише завдяки комбінаціям культури, в які вона включена. Суспільство залежно від політичних та економічних норм існування може пригнічувати та підсилювати розквіт особистості. Соціальне становлення особистості відбувається в ході її соціального виховання.

Процес соціалізації має за мету становлення особистості, яка була б здатна адаптуватися до умов, що постійно змінюються, та реалізувати себе в цих умовах. Вирішальним в процесі соціалізації є процес самовиховання. Результатом соціалізації є активне відтворення особистістю набутого соціального досвіду.

На сьогоднішній день існує багато визначень процесу соціалізації. Наприклад, соціалізація – це процес, коли людина усвідомлює себе в суспільстві як особистість; соціалізація – це процес сприйняття особистістю культури свого народу; соціалізація – це історично-обумовлений процес розвитку особистості, теоретичного і практичного засвоєння індивідом цінностей, норм, установок, зразків поведінки, які притаманні даному суспільству.

Згідно теорії Гессена, процес соціалізації складається з трьох основних етапів.

1. Дошкільний період (період довільного розвитку). Переважає ігрова діяльність дитини. Процес соціалізації залежить здебільшого від сім'ї та взаємовідносин в системі батьки – діти.

2. Шкільний період (період активного пізнання законів і вимог життя). Процес соціалізації залежить здебільшого від діяльності навчально-виховного закладу та оточення дитини.

3. Пост-шкільний період (період завершення формування особистості, що характеризується інтенсивною самоосвітою, самовдосконаленням, сформованістю позиції та світогляду особистості). Процес соціалізації залежить від усвідомлення власного «Я» та оточення особистості.

На завершальному етапі соціалізації особистості відбувається формування суспільної позиції особистості. У соціальній педагогіці розрізняють декілька теорій формування позиції особистості.

Біологічна теорія – психоаналітична теорія Фрейда. Полягає у домінуванні біологічної основи, у становленні та розвитку особистості. Згідно цієї теорії, особистість являє собою єдність трьох структур: «Воно», «Я» та «над - Я».

Біологічно-когнітивна теорія Піаже. Особистість формується на основі певної схеми поведінки. Когнітивна теорія набула подальшого розвитку в працях американського психолога Кольберга, який створив похідну цієї теорії – теорію поетапного морального розвитку. Згідно цієї теорії, кожна особистість проходить такі періоди розвитку:

1) доморальний (до 10 років) - основна орієнтація на слухняність і уникнення покарань;

2) конвеційна моральність (до 13 років) – основою якої є рольове пристосування;

3) постконвеційний період – це підлітковий та юнацький вік.

Відповідно, у кожен період поведінка зумовлюється певними моральними нормами та принципами, які почали формуватися в особистості.

Теорія навчання - соціальна, біхевіоризм. Поведінка людини зумовлюється її тренуванням та навчанням, а не з огляду на внутрішні сили, що ґрунтуються на емоціях та інтелекті.

Соціалізація відбувається під впливом найрізноманітніших факторів і в умовах, що інколи здійснюють негативний вплив на людину. Тому об'єктивно з'являються люди, які можуть стати або стають жертвами негативних умов соціалізації. У сучасному суспільстві внаслідок багаторазового зростання динамічності життя, постійних і досить різких змін у різних сферах (політичній, економічній, матеріальній, геополітичній, освітній тощо) особливі вимоги висуваються до здатності людини бути адекватною цим змінам. Тобто, бути мобільною, гнучкою, динамічною. Це означає необхідність підвищення її адаптаційних можливостей.

Поняття адаптація, адаптованість, адаптивність виступають об'єктом наукового аналізу у фізіологічних, філософських, педагогічних, психологічних, медичних дослідженнях.

Психологічний аспект адаптації – пристосування особистості до потреб суспільства, з урахуванням власних мотивів, інтересів.

Зміст адаптації розкривається такими допоміжними термінами, як:

а) адаптування – власне процес адаптації;

б) адаптованість — стан організму в результаті успішного здійснення цього процесу;

в) адаптивний цикл — сукупність процесів від початкового стану організму і до кінцевого;

г) адаптивний ефект — відмінності в стані організму до початку і завершення процесу адаптації;

д) адаптивна ситуація — конкретний момент взаємодії організму та середовища, що відображає необхідність адаптивних перебудов.

Складність використання терміну адаптація значною мірою обумовлена тим, що в сучасній науці ним позначають і процес (зміни, що відбуваються з людиною у нових життєвих умовах), і результат цих змін.

В.А. Семіченко запропонувала концепцію системного розгляду процесу адаптації. В основі лежить ідея про те, що загальна ефективність процесу адаптації людини суттєво залежить від інтеграційних тенденцій особистості.

Таким чином, загальний процес адаптації — це складне явище, яке має певну структуру, складається з багатьох відносно незалежних процесів. Кожен з них обслуговує певну систему відносин, які виникають у людини з відповідною системою, і в сукупності з ними та відповідними зв'язками складає певний структурний компонент.

Кожен структурний компонент процесу адаптації є в свою чергу системою, яка включає:

а) об'єктивне явище і його умови (так звані зовнішні умови);

б) відносини, що виникають у людини, яка адаптується з відповідним явищем (ставлення, відносини, зв'язки);

в) ідивідуальні особливості самої людини, що відповідають чи не відповідають вимогам (внутрішні умови або власні ресурси людини).

У відповідності до цього виділяються такі основні підсистеми. Енергетична підсистема — відображає

ресурсні можливості організму, їх спроможність забезпечити функціонування основних систем організму в умовах підвищення енерговитрат. Мова йде про той фізіологічний механізм, що забезпечує пристосування людини як біологічної істоти (на рівні організму) до ускладнених умов діяльності. Сам процес адаптації відбувається як руйнування тих засобів пристосування, що не відповідають новим умовам, перш за все динамічним стереотипам. Психологічними еквівалентами, що відображають тенденції адаптування на цьому рівні, можуть бути самооцінка співвідношення самопочуття, активності та настрою, стан нервово-психічного напруження.

Підсистема середовища – відображає відносини людини та тих зовнішньо-предметних умов, що її оточують. Зміна умов може бути повною або частковою: життя в цілому, навчання, проживання (показниками адаптації, що відбувається на середовищному рівні, можуть бути відповіді на прямі запитання – задоволеність чи незадоволеність відповідними аспектами життя).

Діяльнісна підсистема – відображає здатність людини до виконання дій, що складають зміст відповідної діяльності. По-перше, це передбачає засвоєння нових дій. По-друге, подолання вже напрацьованих навичок, які в нових умовах є недоцільними. По-третє, часові витрати на виконання цих дій. Показниками адаптації до діяльності можуть бути: наявність уникнення труднощів та помилок у виконанні основних видів діяльності, доцільний розподіл навантаження протягом доби, тижня.

Соціальна підсистема – відображає входження людини в нове соціальне середовище. Соціальний аспект адаптації характеризується з одного боку, ступенем прийняття людиною норм та правил життя в новій соціальній спільності. А з іншого – ступенем прийняття цієї людини соціальним оточенням. Показники, що відображають

тенденції соціальної адаптації: задоволення людини групою, до складу якої вона входить, співпадіння індивідуальних та соціальних цінностей, соціально сприятлива позиція.

Особистісна підсистема - відображає той загальний результат адаптації, коли людина відчуває психологічний комфорт від ситуацій свого життя, приймає її як конструктивно значущу, що відкриває подальші перспективи розвитку. Показниками особистісного рівня адаптації можуть бути: зниження особистісного рівня тривожності, домінування позитивних емоцій, відсутність бажання змінити життєву ситуацію, стійка адекватна самооцінка, впевненість у собі, у власних силах, у здатності вирішити проблеми свого життя тощо.

Таким чином, поняття «адаптація» є багатозначним, що відображає різноманітність та багаторівневість означеного явища. В найбільш поширеному розумінні під адаптацією розглядають процес пристосування організму до нового середовища. Мова йде про цілісне, системне пристосування, що об'єднує біологічний, психологічний та соціальні рівні.

Якщо розглядати адаптацію у професійному розрізі - то саме адаптація є невід'ємним етапом становлення ідентичності як людини соціальної, так і людини професійної.

Етапи кар'єри	Вік	Потреби досягнення мети	Моральні потреби	Фізіологічні і моральні потреби
1. Підготовчий	до 25	Навчання та випробування на різних роботах	Початок самоствердження	Безпека існування

2. Адаптація	до 30	Освоєння роботи, розвиток навичок, формування кваліфікації	Самоствердження і початок досягнення незалежності	Безпека існування і пристойний рівень оплати праці
3. Просування	до 45	Зростання кваліфікації і досвіду, набуття нових навичок та кар'єрне зростання	Зростання самоствердження, досягнення більшої незалежності, початок самореалізації	Здоров'я та високий рівень оплати
4. Збереження	до 55	Пік вдосконалення кваліфікації, навчання молоді	Стабілізація незалежності і зростання самореалізації	Підвищення рівня оплати праці і зацікавленість до інших джерел доходів
5. Завершальний	до 60	Підготовка до виходу на пенсію, підготовка зміни, підготовка до нового виду діяльності	Стабілізація самореалізації	Збереження рівня оплати праці та підвищення зацікавленості до інших джерел доходу
6. Пенсійний	Після 60	Заняття новим видом діяльності	Самореалізація в новому виді діяльності	Здоров'я, розмір пенсії та інші джерела доходу

Психічна адаптація в трудовій діяльності – це процес встановлення оптимальної відповідності між особистістю і навколишнім середовищем, у тому числі соціальним, яка сприяє задоволенню актуальних потреб і реалізації значущих цілей за умови збереження фізичного і психічного здоров'я працівника, що діє в особливих умовах.

І. М. Сеченов зазначав, що образи, уявлення, думки є окремими моментами цілісних психічних процесів взаємодії організму із середовищем. Психічне явище, що

виникає внаслідок цілісного рефлексорного акту, виступає фактором, що випереджає рух, дію. Тобто, психічні процеси виконують функцію сигналу або регулятора, за допомогою якого дія відбувається відповідно до мінливих умов і досягається певний результат.

Адаптація людини до праці має активний характер. Працівник не лише пристосовується до зовнішнього середовища, а й змінює його, водночас змінюючись і сам. При цьому за сприятливих умов виробничого середовища і за оптимальних навантажень підвищуються стійкість і працездатність організму, за несприятливих умов рівень активності фізіологічних систем знижується.

Оптимальне поєднання людини і професії забезпечується в процесі професійної і соціально-психологічної адаптації.

Професійна адаптація характеризується досконалим оволодінням вибраною професією або спеціальністю, закріпленням трудових навичок і умінь, що виявляється в стабільному виконанні норм виробітку, високій якості продукції, точності і надійності, творчій активності.

Соціально-психологічна адаптація пов'язана з входженням працівника в мікросередовище, формуванням ділових і неформальних стосунків, прийняттям соціальних норм і цінностей організації.

Адаптація особистості до об'єктивних умов і вимог діяльності забезпечується такими ознаками: вдосконалення або зміна в певних межах окремих властивостей; формування стереотипів дій при незмінних особистісних якостях; позитивна мотивація до праці; вироблення індивідуального стилю діяльності.

Особливо це стосується тих професій, які ставлять до людини високі вимоги професійної придатності до діяльності в екстремальних умовах.

4.3. Визначення поняття «криза».

Типологія кризових явищ

За сучасного розвитку цивілізації людина досягла значних успіхів в різноманітних сферах життєдіяльності. Але з найдавніших часів і до сьогодення вона не перестає відчувати на собі кризові стани, котрі можуть негативно позначатися на її можливостях, погіршувати її працездатність та слугувати причиною виникнення психосоматичних розладів та порушень. Проте при вірному поводженні зі своїми переживаннями та віднаходженні вивіреного рішення людина здатна перенестися на інший щабель свого розвитку, сприяючи своєму вдосконаленню. Саме з цією метою потрібно мати певну психологічну грамотність щодо розуміння кризових ситуацій, їх різновидів та причин їх виникнення.

Протиріччя, що викликають життєву кризу, можна класифікувати наступним чином:

- 1) протиріччя між жагою життя та її обезціненням;
- 2) конфлікт між старим та новим (сюди відносяться протиріччя в різних сферах життя - у творчості, в сімейних стосунках, проблема батьків та дітей, проблема суб'єктивних задумів революційного перетворення світу та об'єктивна нереальність їх втілення тут та тепер;
- 3) протиріччя в етичних переконаннях однієї й тієї ж людини, між особистісними почуттями та боргом, добротою та брехнею, чуттям істини та легкодухістю тощо;
- 4) невизначеність, подвійність стосунків з оточуючими, незадоволеність потреби у спілкуванні, у взаєморозумінні тощо.

У результаті досліджень класифікації життєвих криз їх можна об'єднати в таку систему:

за критерієм особистісного розвитку - нормативні (вікові) і ненормативні кризи;

за критерієм тривалості - мікрокризи (кілька хвилин); короточасні (до 4-6 тижнів); довготривалі (до півроку);

за критерієм результативності - конструктивні і деструктивні;

за діяльнісним критерієм - кризи операціонального аспекту життєдіяльності (не знаю, як жити далі); кризи мотиваційно-цільового аспекту (не знаю, для чого жити далі); кризи смислового аспекту (не знаю, навіщо взагалі жити далі);

за критерієм глибини переживань - поверхові, середні та глибокі;

за критерієм детермінованості - кризи, що викликані однією подією, багатовимірні кризи, котрі зачіпають майже всі аспекти індивідуального життя.

З точки зору змісту і характеру психологічних проблем чи життєвих обставин, що спричинили кризову ситуацію, а також особистісних ролей, що виникають, розвиваються і зникають, П.П. Горностай виділяє кілька типів життєвих криз [9].

1. Кризи становлення особистості. Найхарактернішими кризами становлення є вікові кризи, що вважаються нормативними, тобто необхідними для нормального процесу становлення особистості. Для вікових криз властиві чималі якісні зміни, що відбуваються у психології людини: формування психологічних новоутворень, зміна провідної діяльності тощо. Але ці зміни завжди супроводжуються зміною ролей, оскільки певна діяльність (гра, спілкування, навчання тощо) передбачає і відповідну особистісну роль людини.

2. Кризи здоров'я. Часто людина переживає серйозну кризу у зв'язку з втратою здоров'я, каліцтвом чи іншими серйозними проблемами, що докорінно змінюють життя. Найбільш фруструючими кризовими чинниками є втрата у зв'язку зі зміною здоров'я якихось важливих життєвих соціальних функцій (а отже і важливих психологічних

ролей), відмова від важливих життєвих планів у зв'язку з неможливістю їх втілити (тобто відмова від майбутніх ролей). Прикладом серйозної кризи здоров'я може слугувати історія життя письменника М. Островського, який ще молодим втратив зір і можливість ходити. Ця трагедія перекреслила всі життєві плани і ледве не стала причиною самогубства.

3. Термінальні кризи. Дуже серйозними є кризи, пов'язані з термінальними цінностями людини, зокрема з імовірним чи неминучим близьким кінцем її життя. Приклади: звістка про невиліковне захворювання; які-небудь обставини, що загрожують життю і яких неможливо уникнути; смертний вирок суду і т.п.

4. Кризи значущих стосунків. Надзвичайно важливою є сфера взаємовідносин людини з іншими, а отже, значні зміни в структурі цих взаємовідносин часто супроводжуються кризами: змінами міжособистісних ролей. Найбільш значущими причинами подібних криз можуть виступати: смерть близької людини, вимушена розлука, зрада інших людей, розлучення (що пов'язане з втратою міжособистісних ролей). До кризових явищ може призводити і поява нових міжособистісних ролей. Так, народження дитини для сім'ї може стати причиною кризи. Як окрему категорію криз значущих стосунків можна розглядати кризи кохання (нерозділене кохання, втрата кохання, розчарування в коханні).

5. Кризи особистісної автономії. Причиною кризи можуть бути обставини, пов'язані з втратою чи обмеженням особистісної автономії чи свободи: попадання у фатальну залежність від людей чи обставин, позбавлення волі. Якщо криза значущих стосунків полягає у втраті значущих міжособистісних ролей, то криза особистісної автономії (що становить різновид попередньої) пов'язана з потраплянням у нову небажану міжособистісну роль.

6. Кризи самореалізації. Життєва криза може настати внаслідок обставин, пов'язаних з неможливістю нормальної самореалізації людини: втрата роботи, значущої соціальної ролі (програв на виборах, втрата високого соціального статусу і т.п.), вихід на пенсію, банкрутство, крах життєвих планів, усвідомлення помилковості життєвого шляху, вимушене вигнання (наприклад, внаслідок соціальних конфліктів).

7. Кризи життєвих помилок. Часто кризові явища розвиваються внаслідок яких-небудь здійснених фатальних вчинків (криза, що переживається людиною внаслідок скоєної нею зради, злочину, навіть якщо це не пов'язане з відбуванням покарання), втрата коштовної речі (автомобіль, будинок, квартира; сюди можна віднести і злигодні внаслідок стихійного лиха), кризи гріха. Кризи життєвих помилок можуть бути наслідком і нездійснених вчинків, якщо це мало фатальні наслідки.

Прояви життєвих криз у діяльності людини можуть тісно переплітатися з ознаками синдрому «професійного вигорання», особливо яскраво це може проявитися у працюючих в особливих умовах.

4.4. Практичні вправи щодо вивчення проявів синдрому «професійного вигорання» як наслідку життєвих криз.

Прояви «професійного вигорання» можуть мати три стадії. Наприклад, на першій стадії «професійного вигорання» індивідуум виснажений емоційно і фізично, і може скаржитися на постійний головний біль, застуду тощо. У індивідуума, що відчуває на собі дію «професійного вигорання» першого ступеню, проявляються помірні, нетривалі й випадкові ознаки цього стресу. Такі симптоми виявляються в легкій формі і виражені турботою про себе, наприклад, шляхом розслаблення чи організації перерв у роботі.

Для другої стадії «професійного вигорання» характерні дві сукупності симптомів. Наприклад, у працівника може розвинутися негативне, цинічне ставлення до людей, з якими він працює (до колег і клієнтів), чи, навпаки, у нього можуть виникнути негативні думки про себе через почуття, які з'являються до працівників або колег. Щоб уникнути цих негативних почуттів, працівник «заглиблюється в себе», виконує тільки мінімальну кількість роботи і ні з ким не спілкується. В індивідуума можуть проявлятися ознаки й симптоми однієї чи обох груп. На цій стадії «професійного вигорання» симптоми проявляються більш регулярно, мають більш затяжний характер і важче піддаються корекції. Звичайні способи розслаблення тут є неефективними. Працівник може почуватися виснаженням після гарного сну і навіть після вихідних. Аби потурбуватися про себе, йому потрібно докласти додаткових зусиль.

Заключна стадія – повне «професійного вигорання» - трапляється не часто, проте виливається у повну відразу до усього на світі. Працівник ображений на самого себе і на все людство. Життя здається йому несподвладним, він не здатен самостійно реагувати на події, зосередитися на проблемах. Ознаки і симптоми третьої стадії «професійного вигорання» є хронічним. Можуть виникати психосоматичні проблеми на кшталт виразки шлунку, гіпертонічної хвороби чи депресії. Спроби піклуватися про себе, як правило, виявляються не результативними, а професійна допомога може не давати швидкого полегшення. Працівник починає сумніватися у цінностях своєї роботи, професії і життя.

На перших двох стадіях «професійного вигорання» індивідуум може «відновитися», але щоб повернутися до нормального життя, йому необхідно або навчитися жити з тим, що є, або змінити ситуацію. А от людина, яка повністю «вигоріла», ймовірно, не зміниться.

Ознаками «професійного вигорання» є зміни у поведінці, в мислені, на рівні емоцій, погіршення фізіологічного стану.

Дослідження синдрому «професійного вигорання»

Інструкція: навпроти кожного висловлювання поставте **1 бал**, якщо Ви погоджуєтеся з твердженням, або **0** – якщо не погоджуєтеся.

Тест опитування

1. Чи знижується ефективність Вашої роботи?
2. Чи втратили Ви частину ініціативи на роботі?
3. Чи втратили Ви інтерес до роботи?
4. Чи посилюється Ваш стрес на роботі?
5. Чи відчуваєте Ви втому або зниження темпу роботи?
6. Вас турбує головний біль?
7. Вас турбують болі у шлунку?
8. Ви втратили вагу?
9. У Вас є проблеми зі сном?
10. Ваше дихання стало уривчастим?
11. У Вас часто змінюється настрій?
12. Вас легко розгнівати?
13. Ви легко піддаєтеся негативним емоціям, коли не можете задовольнити ті чи інші потреби?
14. Ви стали більш безпорадними, ніж зазвичай?
15. Ви відчуваєте себе більш розгубленим, ніж завжди?
16. Ви вживаєте забагато ліків, що впливають на настрій(транквілізатори, алкоголь тощо)?
17. Ви стали менш гнучким?
18. Ви стали більш критично ставитися до особистої компетентності і до компетентності інших?
19. Ви працюєте більше, а відчуваєте, що зробили менше?
20. Ви частково втратили почуття гумору?

Обробка та інтерпретація результатів

Підрахуйте загальний бал «вигорання» та оцініть рівень розвитку цього синдрому за наведеною нижче таблицею: що нижчий рівень, то краще.

Рівні «вигорання»	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
«Вигорання»	0 - 7	8 - 14	15 - 20

4.5. Індивідуальна програма профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання»

Реалізація індивідуальної програми передбачає використання працівниками, що діють в екстремальних умовах (самостійно або за допомогою організаційних психологів) системи спеціальних прийомів для подолання і профілактики «синдрому професійного вигорання».

Прийоми, які можна використати для подолання синдрому, є такими.

1. Подолання синдрому «професійного вигорання» полягає насамперед в когнітивній (пізнавальній) оцінці ситуації, яка включає три компоненти:

– ідентифікація наявності (відсутності) стану професійного стресу (синдрому «професійного вигорання»);

– з'ясування стрес-факторів, що обумовлюють виникнення такого стану; аналіз власної стресової реактивності чи толерантності;

– визначення умов зниження впливу стрес-факторів.

2. Здійснення когнітивної оцінки ситуації передбачає виконання серії послідовних дій.

Так, якщо Ви відчуваєте, що з Вами щось негаразд (певний дискомфорт, роздратування, неприємності на роботі та в сім'ї тощо), слід замислитися над тим, чи не перебуваєте Ви в стресовій ситуації. Для цього,

використовуючи діагностичні методики, навчіться розпізнавати стрес, тобто ідентифікувати деякі сигнали, що попереджають про стрес. До них належать три основні сфери життєдіяльності людини:

a) робота:

- людина не виконує роботу завчасно, не приходить на призначені зустрічі або не виконує інших зобов'язань;
- людина припускається помилок через неуважність;
- знижуються кількісні та якісні показники роботи;
- людина довго вагається, перш ніж прийняти рішення;
- затримується на роботі, але захоплена роботою ніж завжди;
- усні або письмові доповіді мають не чіткий, непослідовний характер;
- частіше, ніж зазвичай, трапляються нещасні випадки.

b) стосунки з колегами:

- неадекватно сприймає гумор;
- проявляє роздратування, недружелюбність, демонструє реакції гніву;
- раптово почалися труднощі в спілкуванні та підтримуванні дружніх стосунків з іншими людьми;
- висловлює незрозумілу або надмірну недовіру колег.

c) особистість:

- виглядає стомленою, не здатна «розслабитися»;
- байдуже ставиться до життя; не виявляє ні до чого інтересу;
- часто почувається хворою або такою, що ось-ось захворіє.

3. Якщо Ви знайшли у себе ознаки стресу, тоді здійсніть подальшу діагностичну роботу – виявіть основні стрес-фактори у Вашій професійній ситуації. Це можна зробити таким чином:

- назвіть п'ять найважливіших джерел стресу (стресорів);

- опишіть коротко Ваші реакції на них.

4. Якщо виконання цього завдання не допомогло глибоко проаналізувати основні стрес-фактори у Вашому професійному житті, тоді використайте складніший діагностичний прийом: розпочніть вести «Щоденник стресових подій», збираючи інформацію за 7 компонентами щоденно:

- стресори цього професійного дня: а) звичні стресори (які ви переживаєте часто); б) незвичні стресори (які ви переживаєте рідко)

- реакції на кожен стресор, що з'явився: а) фізіологічні реакції (потовиділення, м'язове напруження, підвищення артеріального тиску тощо); б) психологічні реакції (страх, тривога, хвилювання тощо);

- способи адаптації до стресора;

- кращі способи адаптації,

- прийоми релаксації, як Ви використовували до цього дня;

- ефективність цих прийомів релаксації;

- відчуття, які були цього дня (фізичні, психічні) та ін..

Спробуйте вести цей щоденник впродовж трьох тижнів, а потім проаналізуйте вплив стресу на Ваше життя та Вашу реакцію на стрес за допомогою таких запитань: Які стресори виникають у Вашому житті найчастіше? Як зазвичай реагує на стресори Ваш організм?

5. Якщо Ви, проаналізувавши власну професійну ситуацію, ідентифікували, що перебуваєте у ситуації стресу і на Вас діє велика кількість стрес-факторів, тоді зробіть аналіз мотивації Вашої професійної діяльності, тобто визначте основні мотиви Вашої професійної діяльності. Для цього складіть перелік усіх причин (реальних та абстрактних), які спонукають Вас виконувати цю роботу. Визначте мотивацію,

цінність та значущість своєї роботи, можливості професійної кар'єри, основні етапи її здійснення.

6. Якщо Ви розумієте, що ця робота для вас є не дуже важливою, вона вам не подобається і не дає можливості вирішити професійні та сімейні проблеми, а лише створює для вас стресогену ситуацію, тоді приймайте мужнє рішення – змініть роботу.

7. Якщо Ви зрозуміли, що робота для вас є важливою, але відчуваєте, що починаєте «вигорати», тоді візьміть на себе певні зобов'язання щодо умов зниження впливу діючих стрес-факторів. Укладіть контракт із самим собою щодо використання певних прийомів подолання стресу протягом певного часу та визначте певну систему винагород або покарань для самого себе.

8. Врахуйте при цьому, що важливу роль в управлінні стресом відіграє локус контролю – це ступінь контролю, яка дає можливість Вам керувати подіями Вашого життя. Зовнішній локус контролю свідчить про те, що Ви мало контролюєте власне життя (контроль поза Вами); внутрішній локус контролю доводить Вашу впевненість у контролі над подіями Вашого життя. Локус контролю складаються протягом тривалого періоду і не може змінитися миттєво, але усвідомлення цієї концепції відкриває перед Вами чудові можливості управління професійним стресом, збільшить почуття відповідальності за власний успіх та власні невдачі.

9. Для реалізації контракту, який Ви уклали із самим собою, розробіть та реалізуйте власну «Програму подолання стресу і синдрому «професійного вигорання» . У процесі її розробки необхідно врахувати дані, отримані під час ведення «Щоденника стресових подій», які варто проаналізувати, дати відповіді на такі питання:

Основні запитання: «Чи хочете Ви й надалі відчувати вплив виявлених Вами стрес-факторів?», «Якщо ні, тоді поміркуйте над тим, яких стресорів Ви можете уникнути

(знизити вплив цих стресорів або повністю усунути їхню дію)? Яким чином?»;

Додаткові запитання: «Чи використовуєте Ви певні прийоми подолання стресу частіше за інші?»; «Ці прийоми працюють «на Вас» чи «проти Вас»?»; «Чи існують інші прийоми подолання стресу, які Ви використовуєте рідко, але вони є ефективними?»

10. Розробіть індивідуальну корекційно-розвиваючу «Програму подолання стресу», у процесі аналізу стрес-факторів насамперед зважте на те, чи мають місце у Вашій конкретній ситуації глобальні професійні (життєві) зміни (наприклад, реорганізація на роботі; переведення на нову посаду; зміна режиму або графіку роботи; зміна дружиною/чоловіком роботи; зміна місця проживання; хвороби близьких тощо), оскільки одна або кілька з них можуть бути для Вас серйозними стрес-факторами в період, що аналізується. Спробуйте осмислити їхній зміст, сконцентруватися на умовах нейтралізації їх негативного впливу, заручіться соціальною підтримкою близьких Вам людей. Не посилюйте вже наявний стрес, не плануйте нові види активності, які можуть додатково вивести Вас зі стану рівноваги, намагайтеся адаптуватися до реального – вже й так складного – періоду Вашого життя.

11. Також визначте повсякденні рутинні, побутові справи, а також конфлікти, пов'язані з ними, які найчастіше виявляються стрес-факторами (наприклад перевантаження професійними справами; необхідність взаємодії з великою кількістю людей під час роботи; несвоєчасне виконання колегами їхніх професійних обов'язків; опанування новою технікою; перестановка або втрата речей; сімейні конфлікти тощо). Спробуйте контролювати їх та не додавати до них нових. Пам'ятайте, що повсякденні проблеми більш негативно впливають на здоров'я, ніж глобальні життєві зміни, через їхні хронічний характер.

12. Якщо Ви дійшли висновку, що «вигораете» на роботі, зробіть спочатку такі «тактичні» кроки: зверніться до керівництва з проханням тимчасово зменшити для Вас навантаження; не беріть роботу додому; не розмовляйте про справи під час обіду та у вільний час.

13. Важливо також реалізувати низку прийомів стратегічного характеру. Одним із них є прийом, що стосується визначення пріоритетів професійної діяльності та вміння управляти власним часом. З цією метою:

- визначте основні цілі та завдання Вашої професійної діяльності на певний період часу;
- визначте пріоритетність цілей та завдань;
- співставте результати їх виконання з можливостями здійснення певних етапів Вашої професійної кар'єри;
- складіть розклад виконання справ;
- делегуйте свої повноваження, доручайте виконання завдань іншим;
- навчіться казати «НІ»;
- зважайте на те, як Ви розподіляєте власний час та ін.

14. Визначте власне розуміння успіху у професійному житті (що для Вас означає успіх), визначте власний рівень успіху. Проаналізуйте позитивні сторони, які сприяють досягненню Вами успіху, а також назвіть уразливі сторони, які не сприяють цьому. Опишіть стресові професійні (життєві) ситуації, в яких використали свої сильні сторони. Спирайтесь на них і в цій ситуації, аби забезпечити профілактику синдрому «професійного вигорання». Тримайтеся подалі від тих випробувань, які потребують відсутніх у Вас умінь та характеристик.

15. Якщо ви дійшли висновку, що одним із стресорів, які обумовлюють виникнення професійного стресу та синдрому «професійного вигорання», є дуже великий обсяг роботи, тоді (навіть якщо робота Вам дуже подобається) спробуйте змінити свій імідж трудоголіка. Аби подолати трудоголізм, дотримуйтеся таких прийомів:

– сконцентруйтеся на тому, що Вам подобається найбільше, та спробуйте знайти способи припинити або мінімізувати виконання того, що Вам не подобається;

– запитайте у себе «Чим я би хотів займатися безкоштовно?» і потім спробуйте спрямувати у це русло свою роботу;

– використовуйте свій час, не дозволяйте часу використовувати Вас. Вирішіть для себе, оскільки часу буде приділяти відтепер роботі, потім скоротіть свій робочий час до цього рівня. Використайте так звані «штучні» прийоми (призначте одразу після завершення робочого дня зустріч з другом, заплануйте відвідування басейну, похід у театр тощо);

– залиште вільний час у своєму розкладі;

– оформіть робоче місце на власний смак. Зробіть так, аби приносило Вам задоволення, Ви заслуговуєте на це;

– намагайтеся пам'ятати про приємні моменти своєї роботи: задоволення від виконаного завдання, свобода та можливість бути корисним для інших тощо;

– надмірна завзятість у роботі передбачає неабиякий обсяг звітності про те, як Ви працюєте;

– визначте час для сімейних справ (поділяйте з членами сім'ї побутові турботи, виїжджайте на природу тощо).

16. Розширте сферу своєї життєдіяльності. Для цього визначте ті речі, якими би ви хотіли займатися, окрім роботи. Складіть список під назвою «Я дійсно хочу цим займатися». Перелічіть усе, чим Ви хочете займатися послідовно від найбільш і найменш бажаних дій. А тепер пригадайте, коли Ви востаннє займатися тим чи іншим зі складеного переліку. Створіть такі умови, аби такі заняття стали для Вас реальністю.

17. Намагайтеся у своїй професійній діяльності демонструвати асертивну поведінку. Асертивна поведінка – це спроможність виражати себе та задовольняти власні

потреби, водночас не створюючи незручностей для інших. Тому відмовтеся від невпевненої/пасивної поведінки (відмови від власних потреб заради допомоги іншій людині, ігнорування власних потреб) та агресивної поведінки (спроби домінування або досягнення власних цілей за рахунок інших людей).

18. Якщо Ви негативної думки про себе, то втратите довіру до власних рішень і переконань, а, отже, потрапите у тенета залежності від оточення. Якщо Ви не крокуєте «у ногу із самим собою», тоді, скоріш за все, стане підлаштовуватися під поведінку тих людей, з якими часто спілкуєтеся. Як тоді Ви зможете самоутверджуватися та відстоювати власні права, якщо вважаєте себе недостойним цих прав? Пам'ятайте, що самою суттю управління стресом є впевненість у собі та своїх рішеннях, оскільки це уможливує успішність контроль за власним життям.

19. Створіть групу соціальної підтримки. Соціальна підтримка – це почуття причетності, почуття того, що тебе сприймають та люблять таким, яким ти, а не тому, що ти можеш щось зробити для когось. До групи соціальної підтримки можуть ввійти Ваші друзі, члени сім'ї, з якими Ви є духовною близькими і з якими поділяєте свої радощі, проблеми, страхи та любов. Включіть до групи соціальної підтримки і Ваших колег, затоваришуйте з ними, організуйте спільне позитивне проведення часу.

20. Потурбуйтеся про правильне харчування та комфортну ситуацію роботи. Визначте для себе збалансовану дієту. Не дозволяйте «зайвому» шуму з Вашого оточення виводити Вас зі стану рівноваги.

Підведення підсумків тренінгу: що нового Ви узнали щодо синдрому «професійного вигорання»; який рівень «професійного вигорання» маєте Ви; які правила можна застосовувати щодо попередження та подолання «професійного вигорання». Психолог, який проводить

тренінг, в кінці заняття може роздати учасникам тренінгу пам'ятки наступного змісту.

4.6. Прийоми, які можна використати для профілактики синдрому «професійного вигорання»

1. Опануйте стратегію вибіркового сприйняття (процесом сприйняття рішення про те, на чому концентрувати увагу: на негативному чи на позитивному). Не дозволяйте думкам брати гору над Вами. Навчіться усвідомлюватися позитивні аспекти ситуації та знижувати (не відкидати!) важливість неприємних аспектів. З цією метою використовуйте такі прийоми:

складіть перелік ситуацій, які Вас на разі турбують, та перелічіть їхні позитивні сторони; перед сном (або в інший зручний час) пригадайте все гарне та приємне, що відбулося з Вами сьогодні.

2. Перетворіть своє життя на свято (навчіться «вдихати аромат троянд»). Життя може стати святом, коли знайдете час для його святкування. А тому:

- сконцентруйтеся на всьому гарному, що є у Вашому житті;
- виробіть у собі звичку дякувати долі (радіти тому приємному, що є у Вашому житті);
- якщо Ви досягли якоїсь мети (навіть маленької), дозвольте собі насолодитися успіхом від її досягнення, не починайте одразу ж ставити перед собою нову мету;
- сприймайте життя у всій його повноті. Для того докладіть свідомих зусиль, змініть звичайні способи дій (наприклад, вибір різних маршрутів до місця роботи, форм проведення семінарів, нарад, звітів, взаємодії з учнями тощо).

3. Навчіться використовувати гумор як буфер між стресовою ситуацією та Вами. Перегляньте кінокомедію, журнал коміксів, поспілкуйтеся в групі соціальної підтримки тощо.

4. Визначте, який тип поведінки в ситуації стресу притаманний для Вас – «А» чи «Б». Для поведінкового типу А характерна сукупність особистісних характеристик, до складу яких входять виняткове прагнення до змагання, агресивність, нетерпіння, постійний поспіх, а також вільно виражена, але раціональна ворожість і практично завжди – прихована беззахисність. Для поведінкового типу Б характерні протилежні характеристики: ці люди не виявляють ворожості, для них не характерний поспіх, вони не прагнуть до змагання. Констатовано, що тип А більше пов'язаний з розвитком ішемічної хвороби серця. Окрім того, встановлено, що у жінок типу А народжуються діти, які також належать до типу А.

Тому з метою профілактики синдрому «професійного вигорання» важливо усвідомити, що необхідно схвалювати поведінку типу Б та ігнорувати й не стимулювати поведінку типу А. Якщо Ви визначили, що у вашому житті переважає поведінка типу А, намагайтеся використати низку прийомів, які допоможуть позбутися поведінкових патернів типу А:

- визнайте, що в житті немає нічого завершеного. Ви помиляєтеся, якщо вважаєте, що зможете завершити абсолютно все, що потрібно, вчасно і нічого не забувши;

- якщо перед Вами поставлене завдання, запитайте себе: «А чи мушу це зробити саме зараз і чи буде це важливо через 5 років?»;

- зосередьтеся лише на одній справі протягом певного проміжку часу, намагайтеся не виконувати кілька справ одночасно;

- намагайтеся зробити Ваш графік гнучким;

- пам'ятайте, що Ваш час – цінний, і тим потрібно дорожити. Якщо маєте можливість, то заплатіть іншій особі за виконання роботи, яка Вас надто стомлює;

– заплануйте перерви в заняттях, які стомлюють Вас через надмірну тривалість чи інтенсивність. Робіть перерви ще до того, як відчуваєте напруження та втому;

– перед тим, як щось сказати, запитайте самого себе: «Чи дійсно це настільки важливо, що я без сумніву маю це сказати?»; «Чи хоче це хтось почути?»; «Чи доречним буде моє висловлювання?» та ін.

– пам'ятайте, що Ваші переконання є істинними лише впродовж певного часу, а тому будьте відкритими для нових ідей;

– щоразу нагадуйте собі про те, що не є важливим для Вас, та про те, що для Вас дійсно потрібне (але зауважте: якщо те, що Вам потрібно, не сприяє розвитку Вашого духу та розуму, то це – марнування часу);

– регулярно намагайтеся побути на самоті;

– вибирайте час, щоб згадати минуле й ті складнощі і проблеми, що колись були у Вашому житті («Не весь перелік!»).

– посміхайтесь якомога більшій кількості людей для того, щоб знизити рівень ворожості;

– дякуйте людям, якщо вони роблять Вам щось приємне;

– зміцнюйте стосунки з друзями та знайомими, намагайтеся зробити їх ближчими;

– не заважайте іншим людям робити те, що б ви зробили швидше;

– послушайте розмову інших людей мовчки, не дозволяйте собі втручатися, підштовхувати їх в якийсь спосіб.

5. З метою профілактики виникнення фази емоційного та фізичного напруження важливим є застосування різних технік медитації та аутогенного тренування, а також фізичних вправ, які необхідно вибрати та використовувати, зважаючи на індивідуально-психологічні особливості.

5. РОЗРОБКА ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ НА ФОРМУВАННЯ АСЕРТИВНОСТІ

Мета тренінгу: Підвищення рівня поінформованості щодо асертивної комунікації в команді. Усвідомлення власних «проблемних» сфер, в яких відчуваємо невпевнено та неефективно, визначення причин, через які могла виникнути така невпевненість. Набуття практичних навичок асертивної поведінки.

Актуальність теми: Кожна людина сама обирає для себе свій, власний стиль поведінки. Тренінг асертивності збільшує кількість можливих способів поведінки людини. Кожний з учасників зможе обрати серед них ті, які є найкращими саме для нього.

Структура тренінгу:

I. Вступна частина:

- знайомство; інформування про тему, мету, завдання, зміст та кінцевий результат тренінгу; оголошення регламенту та правил роботи; визначення рівня поінформованості та очікування учасників.

II. Основна частина:

- типи поведінки людей, асертивна поведінка;
- складові ефективної комунікації в команді;
- «Я»- повідомлення;
- техніки активного слухання;
- вербальні та невербальні канали спілкування в команді;
- техніки асертивної поведінки;
- подолання критики та маніпуляції;
- розвиток вміння відмовляти (казати «ні»);

III. Заключна частина:

- підведення підсумків тренінгу, оцінка досягнення цілей тренінгу, відповіді на запитання, анкетування.

Методи проведення: міні-лекції, презентації, обговорення проблемних питань і групові дискусії, індивідуальна робота, робота із завданнями в методичних матеріалах, робота в малих групах, робота у складі всієї

групи, відпрацювання конкретних умінь та навичок, рольові ігри, «мозковий штурм», анкетування.

Очікувані результати:

- відпрацювання навичок оцінювання ефективності комунікаційних процесів;
- отримання навичок розрізняти різні типи поведінки людини. Дослідження власного стилю міжособистісної комунікації;
- оволодіння техніками асертивної комунікації;
- збільшення кількості можливих варіантів власної поведінки. Визначення моделей поведінки, що є найкращими;
- набуття та вдосконалення вмінь попереджати та долати проблеми і складні ситуації, а також спілкуватися з тими, хто ці ситуації створює.

Вступ

Участь у тренінгу «Асертивна комунікація» дає можливість кожному учаснику більше дізнатися про те, які існують типи поведінки, в чому полягають переваги асертивної поведінки. Асертивна поведінка – це вміння жити в злагоді із своїми почуттями, бажаннями, намірами, переконаннями, і водночас шанувати права інших людей. Тренінг асертивності збільшує кількість можливих способів поведінки людини. Кожен з учасників зможе обрати серед них ті, які є найкращими саме для нього.

Правила роботи на тренінгу

Прийняття правил роботи на тренінгу дозволяє встановити та узгодити стандарти, яких дотримуються учасники та ведучі тренінгу впродовж усього навчального заняття. Вони допомагають створенню комфортної атмосфери спілкування, допомагають зробити роботу на тренінгу ефективною та продуктивною, сприяють досягненню поставлених цілей.

▪ Цінувати час, в т.ч. приходити вчасно (дисциплінованість важлива не тільки по відношенню до себе, а й до оточуючих. Свобода – це усвідомлена необхідність. Усвідомлена необхідність поважати право інших не витрачати час на очікування тих, хто приходить пізніше, не відволікатися на сторонні теми, які можуть цікавити когось конкретно, але не стосуватися теми тренінгу. Цінувати час – означає активно брати участь у тому, що відбувається; не марнувати його на непродуктивні очікування. Цінувати час – означає працювати за планом, аби досягнути поставленої цілі.)

▪ Не переривати, говорити по черзі. Говорити недовго і нечасто. Одночасно каже лише одна людина (дбаючи про власну свободу, не слід забувати про свободу і права інших висловитись в комфортній атмосфері, встигнути це зробити і почути думку і позицію інших.)

▪ Бути позитивними. Позитивне налаштування створює дружню безпечну атмосферу. Позитивне ставлення до себе і до інших веде до конструктивізму, запобігає руйнівним процесам.)

▪ Правило додавання - не критикувати і не оцінювати один одного, уникати давати поради (основою навчання на тренінгу є обмін досвідом та знаннями усіх, хто присутній на ньому. Тому думка кожної людини є важливою і цінною. Навіть тоді, коли ми не погоджуємось з кимось, це не означає, що те, про що ми почули, є хибним. Бо ніхто не знає усієї істини, кожна людина знає лише її частину, до того ж частини ці різні. Тому на тренінгу важливо, аби лунало якомога більше думок, бо тоді ми маємо можливість наблизитись до істини. Вільне, беззастережне висловлювання можливе лише у безпечному середовищі, коли людина впевнена, що її не стануть критикувати та оцінювати ані її саму, ані її слова.)

▪ Правило персоніфікації. Не завжди ми можемо погодитись із тим, про що чуємо. Як можна висловити

свою думку, не порушуючи при цьому правила додавання? Для цього існує правило персоніфікації (від слова персона – особа). Ми просто висловлюємо власну думку від свого власного імені. При цьому використовуємо займенник першої особи – «я», «мені». Це також означає, що я уникаю узагальнень і несучу відповідальність за свої слова.

- Добровільність (кожна людина має право виконати вправу або утриматись від її виконання.)

ТИПИ ПОВЕДІНКИ ЛЮДЕЙ, АСЕРТИВНА ПОВЕДІНКА

Ми постійно знаходимося у взаємодії з рідними, близькими людьми, друзями і колегами по навчанню та роботі, співробітниками, членами команди. І приблизно 70% цього часу ми спілкуємося.

Численні дослідження свідчать, що успіх людини, яка працює, наприклад, у сфері «людина-людина», на 80% залежить саме від її комунікативної компетентності. Невміння спілкуватися з іншими людьми може виявитися однією з вирішальних причин виникнення конфліктної ситуації. Уміння ефективно спілкуватися – це мистецтво слухати і чути, бачити і відчувати, розуміти співрозмовника і доносити до нього свої думки, вирішувати складні комунікативні ситуації, особливо в екстремальних умовах життєдіяльності.

Під комунікативною компетентністю розуміють сукупність здібностей, знань та вмій, необхідних для ефективної взаємодії в колективі.

Рівень комунікативної компетентності члена команди визначається за трьома критеріями:

- Характер поведінки під час групових дискусій
- Культура міжособистісної комунікації
- Вміння конструктивно вирішувати конфлікти

Групова дискусія є важливим засобом взаємодії, обміну думками між членами колективу. Тому особливості

поведінки під час групових дискусій є важливим показником рівня комунікативної культури.

Культура міжособистісної комунікації. Даний показник відображає якість спілкування з іншими людьми.

Вміння конструктивно вирішувати конфлікти. Конструктивний конфлікт – це протистояння суджень, думок, ідей, при якому кожний його учасник має на меті аргументовано та спокійно відстояти свою точку зору, не принижуючи опонента і поважаючи його точку зору. Поводження в умовах «конструктивного конфлікту» - це, перш за все, знання технік та вміння ними користуватися.

Про людей, які мають високий рівень комунікативної компетентності, кажуть, що вони поводяться асертивно (від англійського *assertive*).

Слово *assertive* в англійській мові має кілька значень: напористий, наполегливий. Українською найближчим аналогом деякі фахівці визначають термін *самоствердження*. Беручи до уваги латинське походження терміну, який пішов від дієслова «*sero*» – садити, родити, вирощувати, - можна впритул наблизитись до сутності методу. Коли людина щось садить, вирощує, вона мусить розуміти, що саме вона культивує. В протилежному випадку результати її праці будуть невтішними.

Концепція асертивної поведінки народилась із бажання відшукати спосіб, завдяки якому люди могли би бути правдивими із самими собою без наявності почуття провини і страху.

Асертивна поведінка – це вміння жити в злагоді із своїми почуттями, бажаннями, намірами, переконаннями, і водночас шанувати права інших людей.

Тест «Комунікативна компетентність»

Інструкція. В оцінку рівня комунікативної компетентності входять три показники, що відображають певні якості, здібності, вміння. Ваше завдання – оцінити рівень Вашої комунікативної компетентності за 10-

бальною шкалою відповідно до того, якою мірою, на Вашу думку, у Вас розвинена чи виявляється певна якість, здібність, вміння. Занесіть результати в протокол.

1. Групова дискусія. Виставте собі від 1 до 10 балів, оцінюючи себе за такими критеріями:

Запитання	Ваш бал
1. Наскільки активно Ви берете участь у груповому обговоренні?	
2. Чи доступно для інших Ви формулюєте власні думки? Чи не доводиться іншим людям часто перепитувати, що саме Ви мали на увазі?	
3. Наскільки добре Ви вмієте слухати та чути те, що кажуть інші? Чи завжди Ви розумієте, що вони мають на увазі, коли висловлюєте власну думку?	
4. Чи легко Ви ідете на компроміс задля того, щоб дійти спільного рішення?	
5. Наскільки чітко Ви дотримуєтесь загальної лінії обговорення? Чи не відволікаєтесь Ви на сторонні асоціації, приклади, проблеми, «відхиляючи» таким чином команду від загальної лінії обговорення?	
Середній Бал (сума / 5)	

2. Культура міжособистісної комунікації. Виставте собі від 1 до 10 балів, оцінюючи себе за такими критеріями:

Запитання	Ваш бал
1. Чи завжди Ви є коректними та делікатними у спілкуванні?	
2. Чи не припускаєтесь Ви «вільних висловлювань», брутальності, нетактовності стосовно інших?	

3. Чи завжди Ви уважні до думок та почуттів, стану іншої людини?	
4. Чи завжди Ваша мова, вбрання, поведінка є адекватними ситуації та очікуванням співрозмовника?	
5. Чи трапляється, що Ви свідомо чи несвідомо застосовуєте маніпуляцію до членів своєї команди (провокуєте почуття провини, сорому, деструктивні переживання, а потім використовуєте це у власних інтересах)?	
6. Чи завжди Ви коректно та етично поводитесь з особистою інформацією, яку Вам повідомили «по секрету»? (чи не обговорюєте Ви особисту інформацію, довірену Вам, з третіми особами)	
Середній Бал (сума / 6)	

3. Вміння конструктивно вирішувати конфлікти.
Виставте собі від 1 до 10 балів, оцінюючи себе за такими критеріями:

Запитання	Ваш бал
1. Чи вмiєте Ви уважно слухати партнера та використовувати техніки активного слухання (парафраз, повторення, перефразування, інтерпретація слів партнера)?	
2. Якою мірою Ви володієте техніками зняття напруження у стосунках? (підкреслення спільного між Вами та вашим партнером, вербалізація емоційного стану, вияв інтересу до проблем партнера тощо)	

3. Чи вмієте Ви добирати та формулювати аргументи, що відображають Вашу позицію?	
4. Чи вмієте Ви грамотно, конструктивно та ефективно будувати контраргументацію?	
5. Чи вмієте Ви знаходити спільне у власній позиції та судженнях, ідеях, пропозиціях своїх колег?	
6. Чи володієте Ви техніками ефективного спілкування, чи вмієте протистояти маніпуляціям та цивілізованому впливу?	
Середній Бал (сума / 6)	

Підсумковий розрахунок:

Критерії комунікативної компетентності	Ваш Бал
1. Характер поведінки під час групових дискусій	
2. Культура міжособистісної комунікації	
3. Вміння конструктивно вирішувати конфлікти	
Середній бал рівня комунікативної компетентності (сума / 3)	

ТЕХНІКИ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ

Однією з вроджених властивостей, притаманних будь-якій здоровій живій істоті, в тому числі і людині, є прагнення задовольнити свої потреби, інтереси, бажання. Більшість людей мріє про те, аби їхні стосунки з іншими склались на основі миру та взаєморозуміння, без сутичок та конфліктів. Але в нашому житті реалізувати цей ідеал непросто.

Часто інші індивіди намагаються долучити нас до справ чи виконання рішень, що є нам не до душі і брати участь у яких ми не погоджуємось. Так само часто ми потрапляємо у ситуації, коли самі бажаємо досягнути чогось, що вважаємо за благо. Коли події набувають небажаного розвитку, то, чи через характер, чи через вплив настрою, ми або замикаємось у собі, або з перебільшеним запалом кидаємось у бій. Відповідно ми відступаємо, полишаючи одну позицію за другою, та скоріше набуваємо ворогів, ніж досягаємо задоволення своїх потреб та бажань.

Ми будемо з вами впродовж нашого тренінгу вчитися, як домовлятися та доходити згоди з оточуючими, причому, як правило, не тільки з користю для самих себе, але й з користю для наших супротивників. Такий спосіб поведінки, що має назву асертивний, припускає, що людина знає, чого бажає і чого не бажає, та може це чітко сформулювати – без страху, непевності, напруження, іронії, сарказму та будь-яких інших форм нападу на іншу людину.

Людина, що чинить асертивно, не діє на шкоду комусь, поважає права інших, але при цьому не дозволяє чинити із собою все що заманеться. Бажаної мети вона досягає, не чинячи шкоди іншим. Вона досягає бажаного, не маніпулюючи опонентами, вдаючись до використання почуття провини, чи в будь-який інший спосіб із сфери емоційного шантажу. Вона вміє схилити інших до надання їй допомоги чи люб'язності. Не замикається у собі,

отримуючи відмову стосовно чогось, на що, власне, і не мала права розраховувати. При зіткненні інтересів вона здатна домовитись та знайти компромісне рішення, що задовольняє обидві сторони.

Асертивна поведінка – це набір інтерперсональних поведінкових проявів, що виражають почуття, побажання, переконання, погляди чи права даної особи безпосередньо, шанобливо, впевнено і, водночас, приймаючи (визнаючи) почуття, побажання, переконання, погляди і права іншої особи. Асертивна поведінка може вміщувати в себе прояв таких почуттів, як гнів, страх, заангажованість, надію, радість, розпач, обурення, стурбованість, зацікавленість тощо. І в кожному з цих випадків ці почуття виражаються таким чином, що не порушуються права інших людей.

Асертивність – це вміння повністю виражати себе в контакті з іншою особою чи особами. Асертивна поведінка дозволяє людині безпосередньо, шанобливо і твердо виражати свої почуття, переконання, думки, погляди, побажання стосовно іншої особи, так само поважаючи і сприймаючи її почуття, переконання, думки, погляди та побажання.

Базові права асертивної особистості:

- Я маю право висловлювати власні почуття
- Я маю право висловлювати власні думки та переконання
- Я маю право відповісти ТАК або НІ
- Я маю право змінити власну думку
- Я маю право сказати «Я не розумію»
- Я маю право просто бути самим собою і не підлаштовуватись під інших
- Я маю право не брати на себе відповідальності за проблеми інших
- Я маю право звертатись з проханням до інших
- Я маю право виставляти власні пріоритети

- Я маю право на те, щоб мене вислуховували та сприймали серйозно
- Я маю право на помилки та почуватися комфортно, припускаючись їх
- Я маю право бути нелогічним у прийнятті рішень
- Я маю право сказати «Мені байдуже»
- Я маю право бути нещасним або щасливим

Асертивність глибоко пов'язана із почуттям власної гідності і повагою до самого себе. Як дізнатись, чи є наша поведінка асертивною? Якщо маєш сумніви, чи дана поведінка є асертивною, переконайся, чи збільшує вона хоча б на краплинку твою повагу до себе. Якщо так, тоді це асертивна поведінка. Якщо ні, тоді ця поведінка асертивною не є.

Асертивність виявляється через вербалізацію почуттів, невербальний прояв почуттів, вживання «Я-речень», сприйняття похвал та схвалення самих себе, спонтанність, здатність до урізноманітнення власного життя, здатність до сприйняття очевидного.

Кожна людина має право висловлювати власні думки і переконання, виявляти свої якості та навички відповідно до своїх бажань, вбиратись згідно власного смаку та багато ще чого іншого, що стосується як загального, так і індивідуального змісту.

Асертивна поведінка відрізняється від агресивної поведінки тим, що агресивна поведінка виражає почуття, переконання, побажання, погляди чи права, не беручи до уваги усього цього у інших людей. Асертивна поведінка відрізняється від залежної поведінки тим, що виявляється у згоді з власними інтересами і охороною власних прав без будь-яких проявів хвилювання чи неспокою.

Психологи помітили зв'язок між правами людини та її психічним здоров'ям. Цей зв'язок полягає у тому, що люди не можуть безкарно ігнорувати власні особисті права. Ігнорування власної психологічної свободи бути собою є

психічною чи соматичною патологією. В цьому розумінні асертивна поведінка, як реалізація людиною своїх особистих прав в контексті комунікації з іншою людиною, може трактуватись як елемент та умова здорового способу життя.

Вправа «Холодний суп»

Дана вправа дозволяє краще зрозуміти, що таке асертивна, агресивна, пасивна та маніпулятивна поведінка; усвідомити, як слова та інтонація можуть впливати на інтерпретацію інформації, що сприймається.

Тренер готує аудиторію до проведення вправи. Для цього він розташовує крісла у вигляді підкови так, щоб між її кінцями знаходився фліп-чарт. На підлозі трикутником розтягнуть шнур, розташували на ньому картки з написами «маніпулятивний», «пасивний», «впевнений» та «агресивний», як показано на малюнку.

Після цього тренер зачитує учасникам інструкцію: «Уявіть собі таку ситуацію. До Вас звернулись із проханням обговорити ділову пропозицію з колегою, і Ви запросили його в дорогий ресторан. І Ваш колега, і Ви замовили собі першу страву. Коли її подали, виявилось, що суп холодний. Клієнта запросили Ви, отже, Ви є господарем ситуації і відчуваєте, що повинні вжити якихось заходів.

Потім кожний учасник отримує картку, на якій написана можлива реакція на ситуацію, що склалася. Учасникам пропонується розташувати їхні картки у просторі трикутника та обґрунтувати своє рішення. Група має право ставити запитання кожному учаснику та обговорювати його рішення. Якщо учасник забажає, він може пересунути свою картку на інше місце. Це триває доти, доки кожна картка не знайде своє місце.

Роздайте учасникам картки. Якщо на тренінгу присутні менше 12 осіб, можна або роздати кожному по кілька

карток, або роздати їх вибірково. Деякі відповіді ілюструють одну і ту саму модель поведінки.

При необхідності тренер ставить учасникам запитання з приводу їхнього вибору; спонукає учасників до участі в обговоренні.

1. Запитайте офіціанта: «Цей суп подається холодним?»
2. Відсуньте тарілку вбік.
3. Встаньте та залиште приміщення.
4. Голосно, - так, щоб це почули і офіціант, і інші відвідувачі, - промовте: «Це востаннє, коли я когось сюди запрошую!»
5. Скажіть офіціантові: «Я би волів поспілкуватися з менеджером».
6. Скажіть офіціантові, що бажаєте вилучити вартість супу із рахунку.
7. Скажіть офіціантові: «Цей суп бридкий. Негайно заберіть його і подайте нам щось більш істівне».
8. Запитайте офіціанта: «Шановний, а що сталося з вашою електроплиткою?»
9. Зробіть вигляд, що усе в порядку, і їжте суп.
10. Скажіть офіціантові: «Цей суп холодний. Будь-ласка, замініть його».
11. Запитайте свого колегу, чи не бажає він поскаржитись.
12. Коли офіціант прийде прибирати посуд, скажіть йому: «Перепрошую, але я боюся, що ми не змогли доїсти супу. На смак він доволі непоганий, проте він був недостатньо теплим – зовсім холодним, я маю на увазі».

Можливі запитання.

1. Існують рецепти холодних супів. Дана відповідь містить у собі саркастичний натяк, а сарказм завжди приховує за собою агресію, і це необхідно відобразити, обираючи місце для картки. Якщо ця фраза промовлялася як жарт, то що це змінює? Чи можна вважати цю відповідь маніпулятивною? Чи може вона слугувати прелюдією до подальшої дискусії?
2. Якою буде відповідь офіціанта, якщо їжу просто відсунути вбік? Чого Ви досягнете, якщо він просто прибере тарілки? Що Ви зможете відповісти, якщо офіціант запитає, що було не так з поданою стравою?
3. Чи маєте Ви право піти, не оплативши замовлення? Чого Ви досягнете своїм вчинком? Чи має він маніпулятивний відтінок?
4. Як Ви гадаєте, яке враження Ви справляєте на клієнта, з яким прийшли в ресторан? А на інших відвідувачів? На офіціанта? Чого можна досягнути своїм зауваженням? Чи справедливо буде створити негативне враження про цей заклад у відвідувачів, що вперше завітали сюди, не надавши ресторану шансу виправити становище, що склалося?
5. Чи може ця пропозиція виглядати як агресія? Може, варто спочатку дати офіціантові шанс виправитись? Як Ви гадаєте, що відповідь офіціанта? Чому така поведінка є маніпулятивною? Якщо використати слово «Будь-ласка», чи не стане ця фраза менш агресивною?
6. Чи можуть виникнути такі умови, за яких ця відповідь не буде відповіддю впевненої людини? Це абсолютно слушне прохання, особливо якщо Ви не маєте часу на те, щоб зачекати, поки Вам замінять страву.
7. Який вплив такі слова матимуть на офіціанта та на колегу? Чого ви досягнете?
8. Чи можливо ці слова сприймати інакше, ніж сарказм?

9. Чи буде це мати бодай якийсь успіх? Хто бажає поділитися своїми міркуваннями з цього приводу?

10. Чи може хтось визнати такий спосіб вирішення проблеми невдалим? За умови, що ці слова промовлялись відповідним тоном, чи погодитесь ви з тим, що ця відповідь – відповідь впевненої у собі людини?

11. Яке повідомлення ви надсилаєте колезі?

12. Чого Ви досягаєте таким коментарем? Чи існують ситуації, коли маніпулятивна поведінка може справляти враження пасивної?

Тренер продовжує вправу доти, доки всі картки не опиняться на своїх місцях.

Обговоріть разом з усією групою наступні моменти:

- Ознайомившись із різноманітними способами відповідей на запропоновану Вам ситуацію, що Ви можете вчинити зараз, якщо потрапите у подібне становище?

- Чи буде Ваша поведінка щирою і впевненою, якщо Ви надасте Вашому опоненту – в даному випадку офіціанту – можливість виправити становище, створене через його провину?

- Чи трапляються випадки, коли необхідно надати зворотній зв'язок менеджеріві або власнику закладу? Як Ви це зробили?

- Чи можете Ви навести приклад з власного життя, коли можна було би скористатися таким типом впевненої поведінки?

Тренер завершує вправу, згадавши про її мету. Тепер учасники мають більш чітко розуміти, що являє собою кожний з чотирьох видів поведінки, і усвідомлювати, що кожний з них має безліч варіацій. Різноманітні ситуації, стосунки, нюанси тощо впливають на наші стосунки з оточуючими.

Підсумки. Те, про що Ви повідомляєте інших, має відповідати тому, чого Ви дійсно бажаєте, і бути при цьому

зрозумілим оточуючим. Людина сама є творцем свого щастя, будувати яке необхідно з врахуванням інтересів інших людей та з повагою до них, тобто принаймні бути чесними стосовно них.

ТИПИ ПОВЕДІНКИ ЛЮДЕЙ

Розрізняють 4 типи поведінки людей. Це *агресивна, пасивна, асертивна, маніпулятивна*.

Агресія – це індивідуальна або колективна поведінка чи дія, спрямована на заподіяння фізичної чи психологічної шкоди, збитків іншим людям або їхнє знищення. Так, мова іде про рішучу, жорстку поведінку. Без зважання на вислови, без врахування будь-чого.

Суть агресивної поведінки. Ви захищаєте власні права та виявлення думок, почуттів в такий спосіб, що це стає неприйнятним для інших та порушує їхні права. Перевагу агресивна людина досягає за рахунок приниження інших. Коли вам погрожують, ви атакуєте.

Пасивна поведінка. До пасивних способів поведінки належать як забуття, так і відкладання справи на потім. Одне із гасел прихильників пасивної моделі поведінки проголошує: «Ніколи не будь першим, ніколи не будь останнім, ніколи не пропонуй щось зробити з власної ініціативи». Коли ми будемо чинити в такий спосіб, то небагато чого отримаємо від життя. Це напевно, що ми не скористаємось навіть тою маленькою частинкою можливостей, що надає нам життя. Зрозуміло, що пасивна людина має виправдання для своєї поведінки. Найулюбленіше з них – посилення на об'єктивні труднощі, що заважають вирішенню проблеми.

Суть пасивної поведінки. Ви порушуєте власні права, бо не висловлюєте своїх почуттів, думок та переконань, і в такий спосіб дозволяєте іншим порушувати Ваші права. Пасивна поведінка може також означати висловлювання почуттів та думок в такий скромний та перепрошуючий спосіб, що інші просто не звернуть на них уваги.

Неасертивні люди вважають, що вони не контролюють події, перебувають під контролем та не мають можливості діяти самостійно. Вони не дозволяють власним потребам переважати над потребами інших. Вони дозволяють іншим приймати замість них рішення, навіть тоді, коли знають, що потім шкодуватимуть про це. Вони почуваються безпорадними та безправними.

Асертивна поведінка – це вміння стверджувати будь-що в чіткій формі, відповідати за свої слова. Виходячи з цього, назву підходу можна наближено перекласти українською як самоствердження.

Суть асертивної поведінки полягає в наступному: людина захищає свої права, висловлює власні думки та почуття прямо, чесно та відкрито, поважаючи права інших. Асертивна людина діє без зайвого неспокою або почуття провини. Асертивні люди поважають себе та інших людей, та несуть відповідальність за власні вчинки та власний вибір. Вони усвідомлюють власні потреби та кажуть про свої бажання прямо та відкрито. Коли вони отримують відмову, вони можуть засумувати, або бути розчарованими, однак їхнє самосприйняття залишається незмінним. Вони не надто покладаються на схвалення інших, вони відчувають безпеку та впевненість у самих себе. Асертивні люди демонструють іншим, як би вони хотіли, щоб інші чинили стосовно них. Вони самодостатні.

Маніпулятивне спілкування - це форма міжособистісної взаємодії, під час якої вплив на партнера по спілкуванню з метою досягнення своїх намірів здійснюється приховано. Водночас маніпуляція передбачає об'єктивне сприйняття партнера по спілкуванню, прихованим є намір встановити контроль над поведінкою та думками іншої людини. При маніпулятивному спілкуванні партнер сприймається не як цілісна унікальна особистість, а як носій визначених, потрібних маніпулятору властивостей та якостей.

Ознаки маніпуляції:

1. Психологічний вплив;
2. Ставлення маніпулятора до іншого як до засобу досягнення власних цілей;
3. Бажання отримати односторонній вииграш;
4. Прихований характер впливу;
5. Використання (психологічної) сили, гра на слабкостях.

Маніпулятор здійснює свій вплив за допомогою певних способів і прийомів, реалізує маніпулятивний психовплив через певні механізми. Проте головним тут є те, що прикінцеве спрямування маніпулятивного впливу базується на прагненні маніпулянта перекласти відповідальність за скоєне на жертву, причому буцімто за її власним бажанням. Ця обставина викликає в адресата негативне ставлення до маніпуляції, що призводить до руйнівної взаємодії.

Асертивна поведінка	<p>Я наполягаю на своїх правах, не порушуючи прав інших</p> <p>Асертивність – це вміння повністю виразити себе у спілкуванні з іншими.</p> <p>Асертивна поведінка – це безпосереднє, щире та рішуче висловлювання щодо іншої особи своїх почуттів, прав, поглядів чи прагнень.</p> <p><i>Асертивна поведінка уможлиблює:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ чітке спілкування ▪ ви собі подобається ▪ будете добрі стосунки ▪ зменшується страх чи тривога ▪ ви живете власним життям, контролюєте його ▪ вмiсте відстояти свої права ▪ здебільшого отримуєте те, чого прагнете
----------------------------	---

Агресивна поведінка	<p>Я порушую права іншої людини Використовується особами, які переймаються лише власними потребами, думками та почуттями, і досягають своєї мети в будь-який спосіб, не враховують права інших і справедливі вимоги.</p> <p><i>Ознаки агресивної поведінки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ вважаєте, що Ваші думки та потреби є пріоритетними ▪ ігноруєте почуття та потреби інших людей ▪ висловлюєтесь голосно, перериваєте інших ▪ вважаєте, що лише ваша точка зору найважливіша <p><i>Ви можете отримати:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ваші потреби буде задоволено ▪ ви контролюєте власне життя ▪ контролюєте життя інших <p><i>Платою за це є:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ провокуєте агресію з боку інших ▪ відчуття провини ▪ відчуття віддаленості від інших ▪ важиваєте ворогів, втрачаєте друзів ▪ відчуття незахищеності, загрози, страху ▪ страх та втрата контролю
----------------------------	--

Пасивна поведінка	<p>Я дозволяю іншим порушувати мої права Заперечення власних потреб та неспроможність висловлювати свої справжні почуття та думки.</p> <p><i>Ознаки пасивної поведінки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ уникаєте конфлікту ▪ чекаєте на дозвіл інших ▪ уникаєте відповідальності <p><i>Платою за це є:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ недостатність контролю за життям ▪ вашим життям керують ▪ ви не живете власним життям (воно стає порожнім і втрачає сенс) ▪ вас починають жаліти ▪ це може з часом дратувати та втомлювати тих, хто Вас жаліє ▪ гнітюче почуття, таке як злість, починає впливати на стосунки ▪ почуття образи та неприязні виникає до особи, заради якої ви приносите себе в жертву
--------------------------	---

Вправа «Життєвий сценарій»

Досвід, набутий нами у дитинстві, дуже сильно впливає на все наше життя. Для усвідомлення зв'язку між тим, як нас виховували у дитинстві, як дорослі намагались контролювати нашу поведінку через маніпуляції, і своїм теперішнім життям, виконаємо дану вправу.

Тренер пояснює учасникам, що вони мають поставити в першій колонці біля пункту переліку значок «+», якщо реакція на цю поведінку була позитивною – посмішка, схвалення, обійми, поцілунок, подяка. Якщо реакція («відзнака») була негативною (докір, незадоволення, сварка), учасники мають поставити значок «-». Учасники мають подумати над тим, що стосується саме них. Можливо, лише частина з цього або зовсім нічого. Якщо вони бажають, то можуть додати свої пункти у наданий перелік.

Інструкція. Поставте навпроти відповідного пункту «+», якщо дорослі реагували на таку Вашу поведінку позитивно, і «-» – якщо реакція була негативною.

	Просто за те, що Ви є на світі
	За наполегливість
	За успіхи (що ви - перший/перша у навчанні, спорті...)
	За незалежність та самостійність
	За силу
	За кумедні витівки
	За увагу до інших та турботу про них
	За намагання вирішувати складні завдання
	За незграбність
	За безлад
	За те, що плакали (через розпач, страх...)
	За вияв гніву
	За чемність
	За відмову від чогось
	За згоду
	За помилки
	За те, що не завершували розпочатої справи
	За ризиковані вчинки
	За те, що були заводієм
	За те, що постійно про щось запитували
	За ініціативність
	За вияв любові (обійми, поцілунки...)
	За галасливу поведінку

Коли усі учасники завершать роботу, кожен охочий може поділитись своїми враженнями.

Разом з групою обговоріть такі моменти:

- чи вдалося Вам виявити якісь зв'язки?
- Яке співвідношення існує між позитивними та негативними відзнаками?
- Чи зберігають для Вас свої значення будь-які із способів, що призводили до відзнак (позитивних чи негативних) у дитинстві?
- Можливо, Вам тепер бракує деяких позитивних відзнак, що Ви їх отримували у дитинстві?
- Чи вдається Ви до використання тих самих, що й у дитинстві, способів отримання відзнак, як позитивних, так і негативних?
- Чи існує зв'язок між Вашими успіхами, досягненнями, невдачами і тим, як батьки та інші дорослі реагували на Вашу поведінку, коли Ви були маленькими?
- Яке це має значення для вас сьогодні?
- Чи можете ви щось змінити? Як?

Підсумок тренера: і Вас, і мене, і більшість з тих, хто живе на цій землі, з тієї самої миті, як ми починаємо розмовляти і розуміти, що нам кажуть, намагаються контролювати та маніпулювати нашими емоціями.

Основа нашого життєвого сценарію – те, як нас «запрограмували» у дитинстві.

Коли людина народжується, вона є маленьким беззахисним створінням. Водночас, маленькі діти є досконалими. Вони не бояться вільно виказувати свої емоції. Діти обожають кожну свою часточку. Якщо дитинка чимось незадоволена, вона відразу дає про це знати – через плач, галас, репетування. Коли малюк підростає, він навчається ходити та говорити, розуміти, що йому кажуть батьки. Фізичний контроль над такою дитиною на певному етапі стає неефективним, і тоді

батьки вдаються до контролю психологічного. Щоб легше було контролювати поведінку дитини, батьки привчають дітей відчувати неспокій, намагаються викликати відчуття занепокоєння, дають нам відчутти власне невігластво або провину за свою поведінку.

В такий спосіб дорослі полегшують собі життя. Проте таке маніпулювання нашими емоційними струнами має побічний ефект. Коли ми дорослішаємо і стаємо відповідальними за свої вчинки, ці емоції нас не полишають. Ми час від часу відчуваємо занепокоєння, переймаємось через брак якихось знань чи провину, а це може бути використано, і використовується, проти нас іншими людьми, щоб примусити нас робити те, що потрібно їм.

СКЛАДОВІ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У КОМАНДІ

- Встановлення контакту.
- Активне слухання (заохочення, уточнення і спонукання до розгорнутої відповіді, повторення, перефразовування, інтерпретація, резюмування, відображення почуттів співрозмовника).
- Формулювання запитань різного типу залежно від ситуації.
- Фрази співробітництва: «А що Ви думаєте з даного приводу?»
- Акцентування на твердженнях зацікавленості: «Мені би дуже хотілося...»
- Вербалізація власних емоційних станів. Розпізнавання і передача емоцій в спілкуванні.
- Пошук і підкреслення спільного із співрозмовником.
- Підкреслення значущості співрозмовника.
- Конструктивне висловлення і сприймання критики.
- Надання і отримання зворотного зв'язку.
- Впевнена відмова.
- Контроль емоцій.

- «Я – повідомлення» (використання «Я», «Я люблю, хочу», «Я не хочу»).
- Впевнений спокійний голос.
- Прямий контакт очей.
- Щира, збалансована, відкрита позиція тіла.
- Гучність голосу, що відповідає ситуації.

Ключові моменти при встановленні контакту

- Зоровий контакт. Навчіться «посміхатись очима».
- Привітний вираз обличчя, усмішка.
- Рукостискання.
- Виразне вітання.
- Звертання до людини на ім'я.
- Доброзичлива інтонація.
- Пропозиція сісти.
- Оптимальна дистанція.
- Відкрита поза (розкриті долоні, нахил корпусу і голови до співрозмовника).
- Зовнішній вигляд.

Переваги асертивної поведінки

Що більше людина опановує асертивну комунікацію, що більше обстоює власні права та діє у манері, яку поважає, то більше зростає її самоповага. Шанси отримати від життя бажане у асертивної людини зростають, бо інші починають добре розуміти, чого саме така людина прагне, а вона сама ефективно обстоює власні права та потреби. Асертивна людина прямо висловлює негативні емоції, в результаті вони не накопичуються. Асертивна людина може, не витрачаючи сил на самозахист, без хворобливого почуття сором'язливості та тривожності, кохати та радіти життю.

Вправа «Руки, що розмовляють»

Дана вправа надає учасникам новий досвід спілкування (без слів), можливість звернути увагу на почуття, що виникають внаслідок дотиків, фізичного контакту з

партнером. Також розминка стимулює розвиток довіри до членів тренінгової групи.

Тренер просить учасників утворити два кола. Стати слід обличчям один до одного (внутрішнє коло стоїть спиною до центру кола, зовнішнє коло стоїть обличчям до центру кола). Зараз ми будемо спілкуватися в парах, і робити це мовчки, лише за допомогою рук. Ведучий дає команди, які учасники виконують мовчки в парах, що утворилися. Після цього за командою ведучого зовнішнє коло робить один крок праворуч.

Варіанти інструкцій для новоутворених пар:

- Привітатися за допомогою рук.
- Поборотися руками.
- Примиритися руками.
- Надати підтримку за допомогою рук.
- Пожаліти руками.
- Виявити радість.
- Побажати удачі.
- Попрощатися руками.

Після вправи учасники обмінюються враженнями.

Підсумок тренера. «Зараз ми передавали інформацію за допомогою тактильного контакту. Такий спосіб передачі називається невербальним».

Організація простору під час спілкування

Кожна людина має індивідуальний психологічний простір. Тому змінюючи дистанцію під час спілкування, ми можемо створювати або комфортні умови для спілкування, або викликати відчуття дискомфорту. Дистанція працюватиме на вас, коли ви та ваш співрозмовник знаходитиметесь один від одного на комфортній для вас відстані.

Психологи розрізняють чотири типи дистанції в процесі комунікації:

- Інтимна відстань - 40-45 см.

- Особиста дистанція - 45-120 см.
- Соціальна відстань - 120-260 см.
- Публічна дистанція - більше за 260 см.

Зміна дистанції - це індикатор внутрішніх переживань співрозмовника.

ВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ КАНАЛИ СПІЛКУВАННЯ У КОМАНДИ

Спілкування полягає не лише у мовній комунікації. Для людини важливо не тільки те, **що** ми говоримо, але в першу чергу те, **як** ми це робимо.

Вчені дослідили, що під час комунікації 7% інформації передається через мову (слова), 38% - за допомогою тону (інтонації) та гучності голосу, і 55% - через жести, вираз обличчя, міміку і позу.

Якщо під час спілкування ви виявляєте хвилювання, це відразу відобразиться у вашій поведінці, погляді, голосі, позі тощо. І ваше спілкування не дасть вам бажаного результату. Те, що ми передаємо словами, має повідомляти і наше тіло. Те саме стосується і погляду. Тому так важливо у спілкуванні поруч з іншими використовувати такі невербальні прояви, які демонструють ваш позитивний образ і викликають в оточуючих позитивні враження.

Я-ПОВІДОМЛЕННЯ

Ваші почуття, переживання, нерішучість, відсутність інформації можуть створювати Вам складнощі у спілкуванні з іншими людьми, які можуть нічого не знати про Ваші справжні почуття. Чи перебували Ви колись в ситуаціях, коли відчували якийсь незрозумілий страх, тривожність, внутрішній дискомфорт нібито без явних на це причин, і які не піддавались логічному поясненню? Що Ви робили в таких випадках? Чи були задоволені прийнятим рішенням?

На жаль, ми рідко серйозно ставимось до своїх внутрішніх переживань та почуттів. Насправді це дуже важливо. Їх дійсно не можна логічно пояснити. В той

момент, коли хтось намагається за допомогою логіки схилити Вас до прийняття якогось рішення або вчинення певної дії всупереч Вашим почуттям, скористайтесь таким видом саморозкриття, як «Я-повідомлення».

Попросіть учасників тренінгу пригадати, які займенники частіше використовують закохані? Люди, що сваряться?

Перші частіше вдаються до займенника «Я», другі – до займенника «Ти». Дійсно, набагато легше звинувачувати когось, використовуючи «Ти-повідомлення», ніж поділитись своїми переживаннями та побажаннями, послуговуючись «Я-повідомленням». Проте легше не означає краще.

Я-повідомлення передає іншій людині Ваше ставлення до того, що відбувається, без звинувачень, без вимог щось змінити. Цей спосіб дає можливість утримувати Вам свою позицію, не перетворюючи іншу людину на опонента. «Я-повідомлення» може бути корисним в будь-якій ситуації, але особливо воно корисне, коли Ви розлючені, роздратовані, є не в гуморі чи незадоволені чимось. «Я-повідомлення» побудоване таким чином, щоб Ви мали можливість висловити своє ставлення до даної ситуації максимально ефективно та висловити своє побажання. Воно особливо корисне, коли Ви хочете щось передати іншій людині, але не хочете, щоб вона сприйняла це негативно і розпочала контрнаступ. Компоновка «Я-повідомлення» нагадує створення кулінарного рецепту.

Використовуючи такий рецепт, ви можете бути певні, що Ви на правильному шляху.

1. Назвіть факти.

2. Скажіть, що відчуваєте у зв'язку з цими фактами. Зізнайтеся в тому, що Вам не подобається, що Вас хвилює, чого не знаєте, чого боїтесь. Такі зізнання зовсім не означають, що Ви слабка або негідна (неварта) людина. Навпаки. Саме визнання своїх слабких сторін та недоліків

буде свідчити про те, що Ви сильна особистість; водночас це дозволить запобігти або припинити маніпуляції Вами. Якщо ж інші люди намагаються запевнити Вас, що ви не повинні або не маєте права так хвилюватися, Ви можете просто та прямо відповісти: «Можливо, але я все ж таки хвилююся». Така відповідь не дозволить надалі маніпулювати вами.

3. Висловіть свої побажання щодо подальшого розвитку подій.

Я-ПОВІДОМЛЕННЯ

1. Подія («Коли...»)

- Рецепт потребує об'єктивного опису події чи ситуації, що призвели до проблеми. Об'єктивність означає відсутність суб'єктивних чи емоційних висловлювань. Жодним чином мова не йдеться про ваше чи чийсь тлумачення того, що сталося.

- Вашому співрозмовнику важко заперечити Вашу заяву, коли вона представлена як суто Ваша проблема. Об'єктивний опис того, що сталося, може навіть допомогти іншій людині побачити свої дії з іншої точки зору. Можливо, вона навіть не підозрювала, що її вчинки якимось чином вплинули на Вас.

2. Ваша реакція («Я відчуваю...»)

- Люди не завжди відчувають, як їхні вчинки впливають на Вас, якщо Ви їм про це не повідомите. Вони можуть не знати, що саме в їхніх вчинках образило Вас. Більшість людей схильні підтримувати стосунки з іншими, а не ображати чи дратувати їх. Ваша реакція може підштовхнути їх до перегляду поведінки, особливо тоді, коли Ви не нападаєте на них. Коли Ви промовляєте до них від себе, свого власного Я, і розповідаєте їм про свою реакцію, Ви знаходитесь на безпечній території. Ви обговорюєте не людей, а факти. Люди менше схильні заперечувати Ваші твердження, якщо Ви кажете «Я втомилася» або «Я незадоволений».

- Ваша реакція може бути емоційною. Наприклад. Ви можете сказати, що почуваетесь ображеною, роздратованою, безпорадною, винною тощо.
- Часом буває легше розповісти, що Ви робите за наявності певних емоцій, аніж описати власне емоції. Наприклад «Я починаю кричати», «Я вирішую все зробити сама» тощо. Опис вашої фізичної поведінки може бути кориснішим за опис емоцій як з соціальної, так і з стратегічної точки зору
- Вашою реакцією може бути поштовх, якому Ви насправді опираєтесь. В такому випадку Ви можете сказати проте, що Вам хотілося б зробити: «У мене виникло бажання в подальшому уникати Вас», «Мені хочеться все це кинути», «У мене з'явилося бажання просто піти геть».
- Намагайтесь уникати елементів звинувачення, таких як «Я розлютилась через тебе», «Ви мене ображаєте». Коли Ви звинувачуєте інших, вони зазвичай починають захищатись: «Якщо Ви розлючені, то це Ваша проблема», «Що я можу вдіяти, коли Ви ображаєтесь через кожную дрібницю».

3. Бажаний для вас результат («Мені б хотілося...»)

- Коли Ви кажете іншим, що вони мусять щось зробити, зазвичай ті інші опираються цьому. Коли люди не відчують свободи вибору, вони можуть опиратись Вашим пропозиціям лише тому, що відчуття автономії є для них дуже важливим.
- Коли ми чимось незадоволені, тоді нам хочеться, щоб це змінилось на те, що нам подобається. Але доти, доки ми будемо покладатися в цьому на інших, доти ми не будемо мати контролю над власним життям. Варто замислитись над такою думкою: «Для того, аби щось змінилось, спочатку маю змінитись я сам/сама».

Своїм «Я-повідомленням» Ви сповістили інших про Вашу позицію. Чи змінять вони свою – це не є вкрай важливим. Коли Ви кажете про свої очікування,

намагайтесь залишити якомога більше варіантів відкритими, коли Ви чітко уявляєте, чого бажаєте досягнути, Ваш партнер може побачити більш чітко, хто може допомогти в цьому питанні і чому.

Правильне «Я-повідомлення» може вивести Вас до нових варіантів вирішення Вашої проблеми.

Вправа «Перетворення ТИ-повідомлення на Я-повідомлення»

Перефразуйте фрази, записані у лівому стовпчику, на Я-повідомлення і запишіть їх у правому стовпчику.

ТИ-повідомлення	Я-повідомлення:
Ти нестерпний егоїст.	
Ти занадто балакучий.	
Ти завжди кажеш такі дурниці?	
Ти не дбаєш про мене.	
Ти вічно спізнюєшся.	

Що означає ефективне спілкування. Бар'єри у спілкуванні

Перше і основне правило спілкування: «Найголовніша людина на світі та, що є зараз перед тобою»

Уміння спілкуватися - це мистецтво слухати і чути, бачити і відчувати, розуміти співрозмовника і доносити до нього свої думки, вирішувати складні комунікативні ситуації.

Процес спілкування ефективний тоді, коли слухач розуміє інформацію, яка передається співрозмовником. Часто виникають труднощі при висловленні своєї точки зору і з розумінням поглядів інших.

Ключ до ефективного спілкування – узгодженість між словесною і несловесною комунікацією (*що ми говоримо = як ми говоримо*) Найважливіша проблема комунікації – подвійний зв'язок – кажемо одне, а поведінка демонструє інше.

Основною умовою ефективності спілкування є зворотній зв'язок – повідомлення слухачеві про те, наскільки добре він зрозумів Вас, а Ви зрозуміли його.

Відповідальність за успішний процес спілкування несуть двоє – той, хто говорить, і той, хто слухає.

Добре спілкування – основна умова співпраці між людьми. Воно дає можливість належним чином реалізувати завдання, покращує процеси прийняття рішень і розв'язання проблем, конфліктів.

Взаєморозуміння – це таке розшифрування партнерами повідомлень і дій одне одного, яке відповідає їх значенню з погляду їхніх авторів. Взаєморозуміння, взаємоповага – запорука доброго спілкування.

На шляху до порозуміння можуть виникати різноманітні бар'єри, що спричиняють викривлення повідомлення:

- сторонні подразники (шум, оточення...);
- слова, що передаються, мають кілька значень;
- невміння слухати;
- слова – зобов'язання («Ти повинен...», «Тобі потрібно...»);
- конфліктогенні риси співрозмовників;
- нерозуміння інтересів, емоційного стану співрозмовника;
- приниження співрозмовника;
- погрози, звинувачення;
- категоричність суджень;
- перехід з ролі на особистість;
- турбота тільки про власні інтереси, а потреби співрозмовника не беруться до уваги;

- відмінності в культурі, звичаях, традиціях;
- перебивання та «читання думок». Думки про відповідь замість того, щоб слухати співрозмовника;
- мрії з відкритими очима в той час, коли співрозмовник говорить;
- ваш співрозмовник схожий на когось, з ким ви мали неприємний досвід спілкування .

Як можна розпочати ділову бесіду?

- Починайте ділову бесіду з посмішки, з позитивного звернення.
- Нахил голови в бік співрозмовника.
- Після словесного привітання витримайте паузу, дайте можливість людині відповісти і включитися у розмову.
- Важливою є інтонація.
- Можна звернутися до співрозмовника за порадою.
- Можна використовувати метод зачіпки (якась подія, порівняння чи приклад, пов'язані з темою майбутньої бесіди).
- Можна почати з запитань, які стосуються предмету розмови.

ТЕХНІКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ

Слухання – це не просто мовчання, а активна діяльність, своєрідна робота, їй передують бажання почути, інтерес до співрозмовника

Слухати і чути (активне слухання)

Діалог – це не просто розмова, а ланцюг вербальних і невербальних спілкувань.

Послання слід будувати на сприйнятті попереднього послання протилежної сторони. Інакше кажучи, кожна людина має уважно слухати іншу, спостерігати за нею, намагатися якомога глибше зрозуміти послання, всмоктати його в себе перед тим, як дати відповідь. Повноцінне слухання містить такі моменти: не перебиваючи, дочекатися закінчення послання, вникнути в його суть, не відповідати відразу після закінчення

речення, бо за цим може слідувати ще кілька речень, які розкривають сутність; помовчати трохи, якщо це необхідно, тощо.

Для ефективного спілкування необхідно враховувати кілька моментів:

- повноцінне спілкування залежить від обох сторін, залучених до процесу ;
- для повноцінного спілкування ми маємо об'єднати окремі форми спілкування (вербальні та невербальні) разом ;
- слова не обов'язково є найважливішими елементами послання ;
- ми спілкуємось навіть тоді, коли мовчимо.

Вміння слухати особливо важливе у спілкуванні, коли людина хоче встановити хороші стосунки з іншою людиною, зрозуміти її та допомогти.

Для того, щоб людина відчула до Вас довіру і мала бажання спілкуватись з вами відверто і щиро, необхідно:

- встановити візуальний контакт;
- використовуючи міміку, позу, жести, тембр та гучність голосу, демонструвати прийняття співрозмовника та приязнь до нього.

Все це свідчить про те, що Ви слухаєте активно, тобто залучені у процес отримання інформації від свого співрозмовника.

Активно слухати – означає використовувати такі моменти:

- сідайте (або стійте) обличчям до того, з ким розмовляєте, нахилийтесь вперед, встановіть контакт очима;
- заохочуйте співрозмовника до спілкування: кивніть головою, доброзичливо посміхніться, підтримайте його за допомогою вигуків типу «угу», «так», «м-м-м...»;
- уточнюйте отриману Вами інформацію за допомогою запитань, які допоможуть зробити

повідомлення більш зрозумілим для вас і уникнути в подальшому непорозумінь. Прикладами таких запитань можуть бути: «Якщо я Вас правильно зрозумів...», «Отже, Ви маєте на увазі...»

Техніки активного слухання

Техніки	Опис	Як це зробити?
Заохочення «Так - реакція»	Заохочення співрозмовника до розмови шляхом словесної і несловесної підтримки. Ви маєте право погоджуватися чи не погоджуватися з тим, що ви чуєте.	«Так». «Я розумію...», «Зрозуміло». «Угу...». «Це цікаво». Кивок головою. Підтримка зорового контакту.
Уточнення	Уточнення інформації за допомогою запитань.	«Чи не могли б Ви уточнити...» «Що Ви маєте на увазі...» «Як зрозуміти Ваші слова про...» «Давайте обговоримо ще раз. Чи все ми врахували?»
Повторення	Повторення основних думок, підкреслюючи важливі факти; цитування фраз співрозмовника.	Вставляйте цитати з висловів партнера у власні фрази: - Отже, Ви вважаєте...{далі цитата). - Наскільки я Вас зрозумів... (далі цитата) Повторіть з питальною інтонацією одне або два слова, вимовлені партнером. Повторіть дослівно останні слова партнера.

Перефразування	Формулювання думки співрозмовника своїми словами з метою визначення точності розуміння.	Лаконічно сформулюйте своїми словами думку співрозмовника: «Іншими словами, Ви вирішили...» «Якщо я правильно розумію, Ви вважаєте...» «Згідно з Вашою думкою...» «Ви сказали...» «Вам здається...»
Інтерпретація	Припущення про справжнє значення сказаного або про причини і мету висловлення партнера.	1. Ставте уточнюючі запитання: - Ви, напевно, маєте на увазі...? - Ви, напевно, говорите це тому що ...-? - Мабуть, Ви хочете, щоб...? 2. Використовуйте техніку пробних питань, або умовних гіпотез: - А може бути так, що Ви сподіваєтеся, що...? - А може бути так, що Ви хотіли б...? - А може бути так, що для Вас важливіше перемогти, ніж зберегти відносини?
Віддзеркалювання почуттів	Відображення домінуючих почуттів, емоційних реакцій співрозмовника, вияв їх розуміння.	«Ви були сильно цим стривожені. Чи не так?» «Ймовірно, Ви відчуваєте...» «Мені здається, Вас це втішило»
Резюмування	Відтворення і узагальнення основних думок і почуттів, підбиття підсумків.	«Значить, ви пропонуєте...» «Як я розумію, Ви плануєте...» «З того, що Ви сказали, випливає...» «Отже, Вас цікавить...»

Види запитань. Уміння «розговорити» співрозмовника

Контролює ситуацію не той, хто більше говорить, а той, хто ставить більше вдалих запитань і краще слухає.

У результаті досліджень було встановлено: якщо всю задуману людиною інформацію прийняти за 100%, то словесної форми набирає лише 90% цієї інформації, а висловлює людина 80% задуманої інформації. Водночас інша людина вислуховує тільки 70% цієї інформації, а розуміє 60%. Тому під час спілкування варто перевіряти ефективність передавання інформації та її розуміння. А це можна зробити за допомогою запитань.

Техніки постановки запитань та їх коротка характеристика	Приклади запитань
<p>Відкриті питання.</p> <p>Питання, що припускають розгорнену відповідь і починаються питальними словами такими, як:</p> <p><i>Що? Як? Чому? Яким чином? За яких умов?</i> і т.п.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Що слід зробити, щоб змінити ситуацію?• Який результат був би прийнятним для Вас?• Як ми могли б сформулювати свою задачу?• Що Ви маєте на увазі, коли говорите про...• Якщо Вам запропонують цю посаду, якими будуть Ваші перші дії?• На які факти (умови, обмеження, переваги і т. п.) ми маємо звернути увагу?

<p>Закриті питання. Питання, що припускають відповіді «так» або «ні», або однозначну відповідь (наприклад, повідомлення точної дати, назви, короткої вказівки).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Коли закінчується термін здачі проекту? • Скільки у вас залишилося в резерві часу? • Чи передали Ви інформацію ...? • Ви згодні виконати цю роботу? і т.п.
<p>Альтернативні питання. Питання, у формулюванні яких містяться варіанти відповідей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ви вважаєте за краще почати самостійно, разом з Івановим або залучити ще кого-небудь? • Ви хочете, щоб Вам задавали питання під час презентації, після неї або у вигляді записок?

Відповіді, які ми хочемо отримати, часто містяться в самих запитаннях, які ми ставимо. Добре відпрацьована техніка постановки питань допомагає налаштуватися на ситуацію і ефективно спрямовувати розмову.

Роль запитань у спілкуванні:

- спрямовують бесіду;
- залучають співрозмовника до розмови, спонукають до діалогу;
- збільшують можливості розуміння співрозмовника;
- допомагають завоювати довіру і підтримувати розмову;
- прояснюють ситуацію;
- створюють сприятливий клімат для розмови;
- дають можливість перефразувати конфліктогенні вислови в позитивні твердження.

Техніки вербалізації власних почуттів і почуттів партнера

Йдеться про уміння сказати про те, що Ви думаєте або відчуваєте щодо обговорюваного питання, ситуації. Почуття, які ми переживаємо, є нашою власністю, і саме ми несемо за них відповідальність. Варто навчитися усвідомлювати почуття, переживати та виражати їх.

Формули вербалізації почуттів:

Власних почуттів	Почуттів партнера
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Я здивований... ▪ Я розгублений... ▪ Мені незручно... ▪ Це в мене викликає протест... ▪ Мене турбує ... <p>Вербалізація почуттів може відбуватися за допомогою формули «Я відчуваю себе як...» і далі метафора.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Я відчуваюся, ніби мене розчавили ... ▪ Я відчуваюся на сьомому небі ... ▪ Я відчуваюся не в своїй тарілці ... ▪ Я відчуваюся як риба у воді ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Скидається на те, що почута інформація Вас здивувала ... ▪ Мені здається, що ці слова викликали у Вас деякий протест... ▪ Вас турбує... Чи не так? ▪ Я згоден/на, що це може викликати дискомфорт ... ▪ Я згоден/на, що такий поворот справи може викликати неприємні відчуття ... ▪ Здається, вас хвилює...

Перевірка Ваших вражень щодо того, як себе відчувають інші, є важливим комунікативним вмінням. Перед тим як реагувати на почуття людини, варто впевнитися в тому, що Ви насправді розумієте, що інша особа відчуває.

Найкращим способом перевірити, чи точно Ви розумієте емоційний стан іншої людини, є перевірка сприйняття, що складається з трьох частин:

1. Ви описуєте те, що думаєте про почуття іншої людини в ході розмови. «Мені здається, що ...».
2. Ви уточнюєте у співрозмовника правильність розуміння його почуттів. «Я хочу зрозуміти твої почуття, чи ти саме так відчуваєш, як мені здається».
3. Ви утримуєтесь від оцінки, схвалення чи несхвалення почуттів співрозмовника.

Вербалізація почуттів виконує подвійну роль. З одного боку, інформує партнера про почуття, а з іншого допомагає регулювати власний емоційний стан. Вербалізація почуття – це звільнення від нього. Тобто, емоційний стан втрачає свою інтенсивність і владу над людиною, якщо про нього сказати.

Отже, переживати емоції і виразити їх іншій особі – це необхідна складова ефективного спілкування та нормального психологічного самопочуття.

ПОДОЛАННЯ КРИТИКИ ТА МАНІПУЛЯЦІЇ

Як реагувати на справедливую критику:

- погодьтеся з критикою на свою адресу. Якщо Ви неправі, визнайте це. «Так, я про це шкодую», «Я зроблю все, щоб виправити становище»;
- вибачтеся за допущені помилки;
- подякуйте за критику і можливість виправити ситуацію;
- запропонуйте вихід із ситуації;
- здійсніть задумане. Помилки дають можливість вчитися і вдосконалюватися.

Техніка «відкритих дверей»

Подивіться на ситуацію збоку. Зніміть емоційне напруження і зберігайте присутність духу.

Зосередьтеся на критиці. Сприймайте напади на Вас вибірково. Пам'ятайте, що людина, яка знаходить час для критики, піклується про Вас. Вислухайте уважно і розпитайте, використовуючи правила активного слухання для кращого розуміння, прийом конкретизації.

- «Що Ви конкретно маєте на увазі?»
- «В чому конкретно Ви бачите помилку?»

Переконайтеся, що Ви все правильно зрозуміли. Якою б не була критика, дайте зрозуміти співрозмовнику, що його слова почуті. Головне показати, що Ви розумієте партнера, але маєте право на власну точку зору, яка може бути іншою.

Знайдіть у критиці цінність для себе. Спробуйте розібратись, що в критиці є об'єктивним і вірним. Зосередьте свою увагу на тому, що несе в собі «раціональне зерно». Техніка «відкритих дверей» передбачає реакцію лише на реальні факти.

Даєте оцінку почутому. Погодьтеся з усім, що справедливо і правдоподібно. Визначте, чи є необхідність вносити якісь зміни і якщо так, які саме.

Подякуйте людині за пораду і скористайтеся її допомогою, якщо це необхідно. Критика – це можливість покращити себе, свою діяльність. Немає такої критики, в якій не можна було б знайти для себе щось корисне.

КУЛЬТУРА ВИСЛОВЛЕННЯ КРИТИКИ

Передусім подумайте про те, з якою метою Ви хочете висловити критику і чи потрібно це робити саме зараз.

Виберіть зручне місце і час для критики. Знайдіть можливість висловити людині Ваші критичні зауваження наодинці. Перед початком налаштуйте себе на спокійну розмову. Найгірший критик той, хто насправді злий.

Почніть з позитивних досягнень, які викликають у Вас захоплення і схвалення, якщо є можливість. Наприклад, Ви можете сказати спочатку: «Мені дуже подобається, як ви працюєте з клієнтами. Проте, я відчуваю, що у Вас виникають серйозні проблеми з колегами по роботі, – я маю рацію?». Прослідкуйте, щоб позитивний вступ до критики був щирим, а не «ложкою меду» перед «гіркими ліками».

Критичне зауваження можна висловлювати у вигляді побажань. «Гадаю, що Вам варто більше уваги приділити»

Зосередьтеся на поведінці. Коментуйте поведінку, а не особистість в цілому. Не допускається приниження особистості партнера.

Говоріть по суті, використовуючи факти. Точно і конкретно скажіть, яка поведінка викликає Ваше незадоволення. При цьому уникайте узагальнень і неконкретних зауважень.

Дотримуйтесь теми. Не піднімайте питань, які не відносяться до теми розмови.

Співчуйте. «Я розумію, що мої слова можуть розчарувати Вас, але не можу рекомендувати Вас не підвищення, тому що...»

Запропонуйте варіанти виправлення ситуації. Критика – це не тільки заперечення, але й конструктивні пропозиції, альтернативи.

Лишайте іншій людині свободу вибору. Кожна людина має право прийняти критику і слідувати Вашим порадам або її відхилити. Грамотна, конструктивна критика надає людям нову інформацію про них самих.

Використовуйте «Я - твердження». Сформулюйте критику в категоріях власних відчуттів, а не об'єктивної правди чи оцінок.

Розуміння. Спостерігайте за тим, чи правильно Вас розуміє співрозмовник.

Дайте зрозуміти, що вірите у можливість виправлення ситуації. Ви критикуєте щось таке, що на Вашу думку, може бути виправлено. Допоможіть людині зрозуміти і повірити, що вона насправді може робити все краще.

Закінчуйте розмову на позитивній ноті. Як тільки Ви переконалися, що Вас почули і зрозуміли, як тільки Ви зійшлися на певних змінах, скажіть щось подібне: «Я дуже задоволений/а, що ми розуміємо один одного».

Зміни. Після Вашої розмови може нічого і не змінитися. Як би професійно Ви не висловлювати критичні зауваження, завжди лишається можливість того, що Ваш співрозмовник відчує біль чи роздратування і, в результаті, зміняться Ваші стосунки.

Якщо зміни відбулися, відреагуйте похвалою. Забути про ситуацію після того, як Ви висловили критичне зауваження, просто нетактовно. Якщо Ви знайшли час для критики, знайдіть його для похвали.

Принцип аргументованої конструктивної критики

Суть цього принципу полягає в тому, що, критикуючи протилежну Вашій точку зору, необхідно висловити свої конструктивні пропозиції, нові підходи, способи вирішення проблеми.

РОЗВИТОК ВМІННЯ ВІДМОВЛЯТИ (КАЗАТИ «НІ»)

1. Підтвердіть, що Ви зрозуміли прохання та точку зору іншої людини. Наприклад: «Так, Вам дійсно необхідно поїхати, можу зрозуміти Ваші проблеми».
2. Відмовте, надайте причини відмови. Вони мають бути лаконічними та стосуватися суто справи, наприклад: «Я не можу позичити Вам свій фургон. Моя страховка не дозволяє надавати його в користування іншим водіям, та й взагалі я нікому не позичаю своєї машини, навіть членам родини».
3. Дайте співрозмовнику зрозуміти, що розмова завершена, прямо промовивши «ні». Наприклад: «...тому ні, я не дозволю Вам взяти її на вихідні».

Завершення тренінгу

Підводимо підсумки роботи, аналізуємо основні поняття тренінгу (агресивна, пасивна, асертивна та маніпулятивна поведінка, техніки активного слухання, техніки вербального та невербального спілкування, критика).

ЗАКЛЮЧЕННЯ

Дослідження у сфері професійної діяльності, які ми пропонуємо провести у викладених нами матеріалах посібнику, пов'язані з рішенням проблеми підвищення ефективності праці в екстремальних умовах. Така діяльність повинна характеризуватися високою продуктивністю, якістю та надійністю, оптимальними енергетичними та нервово-психічними витратами, задоволеністю професіонала.

Провівши психологічні дослідження серед зимівників Української Антарктичної станції «Вернадський» (2011-2013р.р.), ми дійшли висновку, що основними чинниками, які зумовлюють ефективність діяльності в екстремальних умовах, є такі:

1) об'єктивні умови виконання діяльності (фізико-хімічні, інформаційні, технологічні, соціально-побутові та ін.), характер та вид навантаження, складність роботи, психологічний клімат у трудовому колективі тощо.

2) суб'єктивні умови, які виявляються в:

- професійній кваліфікації та досвіді суб'єкта;
- характеристиках окремих мотиваційних, емоційно-вольових, пізнавальних, психомоторних (у т.ч. професійно важливих) та інших якостей його особистості;
- особливостях їхньої системної організації під час виконання конкретної професійної діяльності.
- типі (емоційному/вольовому/інтелектуальному) та ступені сформованості прийомів (мимовільних/довільних) саморегуляції суб'єктом власних функціональних станів (моногонії, втоми, напруження, стресу);
- характері енергетичної та інформаційної адаптації людини до процесу взаємодії з об'єктом праці;
- працездатності – потенційній готовності та фактичній можливості людини виконувати певний вид

діяльності на необхідному рівні ефективності впродовж певного часу.

Запропонований тренінг-семінар проводився психологом у колективах, що працюють в особливих умовах, життєдіяльність яких відбувається в стресогенних ситуаціях. Такі умови можуть негативно впливати на самопочуття, настрій особистості та відносини у колективі, тому люди, що відчують «синдром професійного вигорання», потребують психологічного захисту та підтримки. Участь працюючих в екстремальних умовах в подібних тренінгах довела, що такі працівники навчаються розпізнавати ознаки «професійного вигорання» та протистояти негативним впливам середовища за допомогою психологічних прийомів та порад.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Айзенк Г. Узнай свой собственный коэффициент интеллекта / Г. Айзенк. – Н.Новгород : СП Ай – Кью, 2000. – 176 с.
2. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания / Борис Герасимович Ананьев. – Л. : Изд-во Ленинградского ун-та, 1968. – 339 с.
3. Асмолов А. Г. Психология личности: культурно-историческое понимание развития человека / Александр Асмолов. – 3-е изд. перер.и доп. – М. : Смысл: Издательский центр «Академия», 2007. – 528 с.
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн – Минск : Прометей, 1992. – 384 с.
5. Бехтерев В. М. Избранные работы по социальной психологии. – М. : Наука, 1994. – 399 с.
6. Бобнева М. И. Социальные нормы и регуляции поведения / М. И. Бобнева. – М. : Наука, 1980. – 156 с.
7. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении/В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
8. Гозман Л. Я. Психология эмоциональных отношений / Леонид Яковлевич Гозман. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1987. – 176 с.
9. Горностай П.П., Васьяковская С.В. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход. – К., Наук. думка, 1995. – 128с.
10. Деркач А. А., Кузьмина Н. В. Акмеология: пути достижения вершин профессионализма / А. А. Деркач, Н. В. Кузьмина. – М. : РАУ, 1993. – 32 с.
11. Дружинин В. Н. Экспериментальная психология / Дружинин Владимир Николаевич. – СПб. : Питер, 2001. – 320 с. (Серия «Учебник нового века»).

12. Квинн В. Прикладная психология / Квинн Вирджиния. – СПб : Питер, 2000. – 560 с. – (Серия «Учебник нового века»)
13. Кон И. С. В поисках себя / И. С. Кон. – М. : Политиздат, 1984. – 335 с.
14. Кречмер Э. Строение тела и характер. – М. : Дайджест, 1995. – 158 с.
15. Крылов А. О. Практикум по общей и экспериментальной психологии. – Л. : Изд-во Ленингр. ун-та, 1987. – 256 с.
16. Левин К. Психологическое поле. Психология социальных ситуаций / Сост. и общая редакция Н. В. Гришиной. – СПб. : Питер, 2001. – С. 37 – 41.
17. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / Алексей Николаевич Леонтьев. – М. : Политиздат, 1975. – 304 с.
18. Леонгард К. Акцентуированные личности / Леонгард К.; [пер. с нем.], – К. : Вища школа, 1981. – 392 с.
19. Майерс Д. Социальная психология / Дэвид Майерс; [пер. с англ.]. – СПб. : Питер, 1999. – 688 с.
20. Маслоу А. Самоактуализация / Абрахам Маслоу // Психология личности: тексты / под ред. Ю. Б. Гиппенрейтера, А. А. Пузырева. – М. : Мысль, 1982. – С.108-117.
21. Матійків І.М. Основи тренерської майстерності: Навч.-метод. посіб./Матійків І.М., Якимів А.І., Черняк Т.Г./За заг. ред. А.І. Якиміва. – Львів: Компанія «Манускрипт», 2012. – 392с.
22. Мірошніченко О. А. Діагностика особистості майбутнього психолога / О. А. Мірошніченко // Видавництво Житомирського державного університету. – 2011. – 178с.
23. Моїсеєнко Є.В. Психофізіологічний супровід антарктичних експедицій / Є.В. Моїсеєнко, Сухоруков В.І.,

- С.-А. Й. Мадяр, та ін. // (методичні рекомендації). К., 2006. – 35 с.
24. Моисеенко Е.В. и соавт. Перестройки церебрального электрогенеза человека после продолжительной антарктической экспедиции// Ученые записки Таврического национального университета им.В.И.Вернадского. - 2009-2010. - Том 2 (61), №4. - С.216-230.
25. Мясищев В. Н. Психология отношений. Избранные психологические труды / В. Н. Мясищев; под ред. Н. А. Бодалева. – М., Воронеж : НПО «МОДЭК», 1995. –356 с. (Психология отечества).
26. Олшпорт Г. В. Личность в психологи / Олшпорт Гордон В. – М. : Ювента, 1998. – 350 с.
27. Орбан-Лембрик Л.Є. Соціальна психологія: Навчальний посібник. – К.: Академвидав, 2005. – 448с.
28. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории / Б. Д Парыгин. – СПб. : ИГУП, 1999. – 592 с.
29. Петровский А. В. Проблемы развития личности с позиций социальной психологии. – М. : Просвещение, 1992. – С.15 – 29.
30. Платонов К.К. Структура и развитие личности / Константин Константинович Платонов. – М. : Наука, 1986. – 254 с.
31. Психология: Словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. 2-изд. – М. : Политиздат, 1990. – 494 с.
32. Психология развивающейся личности / Под ред. А. В. Петровского, М. : Просвещение, 1987. – 240 с.
33. Психология самосознания. Хрестоматия / Под ред. Д. Я. Райгородского. – Самара : БАХРАХ-М, 2000. – 672 с.
34. Роджерс К. Становление личности. Взгляд на психотерапию / Пер. с англ. М. Злотник. – М. : Изд-во ЭКСМО – Пресс, 2001. – 416 с.

35. Рубинштейн С. Л. Человек и мир / Отв. ред.: К. А. Абульханова-Славская, А. И. Славская. – М. : Наука, 1997. – 189 с.
36. Русалов В. М. Психология и психофизиология индивидуальных различий // Психологический журнал, 1991 . – Т. 12. – №5. – С. 13-17.
37. Система соціологічного знання: навч. посіб. / Уклад. Г.В. Щокін. – К. : МАУП, 1998. – 208 с.
38. Словарь-справочник по психологической диагностике / [Бурлачук Л. Ф., Морозов С. М.; отв. ред. Крымский С. Б.]. – К. : Наукова думка, 1989. – 200 с.
39. Таланов В.Л., Малкина-Пых И.Г. Справочник практического психолога. – СПб.: Сова, 2005. – 928с.
40. Щербатых Ю.В. Психология стресса. – М.: Изд-во Эксмо, 2006. – 304с.
41. Хорни К. Невротическая личность нашего времени: Самоанализ / Карен Хорни. – М. : Прогресс, 1993. – 480 с.
42. Moiseyenko E. V. DYSADAPTATION MECHANISMS OF THE HUMAN'S IN ANTARCTIC// УАЖ. - 2009-2010. - N8. - С.290-303.

Навчальне видання

МІРОШНИЧЕНКО Олена Анатоліївна

**ПРОФІЛАКТИКА СИНДРОМУ
«ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ»
У ПРАЦЮЮЧИХ В ЕКСТРЕМАЛЬНИХ УМОВАХ**

Навчально-методичний посібник

Надруковано з оригінал-макета автора
Дизайн обкладинки: Р. Ткачук
Редактори: Н. Малова, Н. Коломієць

Підписано до друку 07/09/15. Формат 60x90/16. Папір офсетний.

Гарнітура Book Antiqua. Друк різнографічний.

Ум. друк. арк. 3.7 Обл. вид. арк. Наклад 100. Зам.

Видавець і виготовлювач

Видавництво Житомирського державного університету імені Івана Франка

м. Житомир, вул. Велика Бердичівська, 40

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

серія ЖТ №10 від 07.12.04 р.

електронна пошта (E-mail): zu@zu.edu.ua