#### КРИЗОВІ СТАНИ В ДІЯЛЬНОСТІ (ЮРИСТА) ТА МЕТОДИ ЇХ ПОДОЛАННЯ

*# криза # кризовийстан # стрес # фрустрація # конфлікт # професійна деформація #*

*Справа не в тому, у яку ситуацію потрапляє людина, − це часто від неї не залежить. Справа в тому, як людина вихо­ дить із цієї ситуації, − це завжди залежить тільки від неї.*

*Анатолій Рибаков*

###### Поняття, причини та особливості переживання кризових станів людиною

У житті криза асоціюється насамперед із ситуацією, що змушує активізувати всі сили людини до процесу радикальної зміни, прийняття якогось важливого рішення. У подібному ж значенні досить часто вжи- вається й вираз «критична ситуація». З’ясуємо відмінності між цими поняття з наукової точки зору.

✔ **Під критичною ситуацією** розуміють складну або небезпечну ситуацію, що «породжує дефіцит значення людини в подаль- шому житті», коли неможливо реалізувати свої прагнення, мо- тиви, мету й цінності.

Поведінка людини в критичній ситуації виявляє не тільки індиві- дуальні, але й соціально-психологічні якості, світогляд, етичні пере- конання та погляди, адаптаційні можливості суб’єкта. Саме критична ситуація ставить перед особистістю дилему: поразка, психологічна капітуляція або перемога. Однак вона ще не є кризою, хоча може її викликати.

Сучасна психологічна наука пропонує чотири ключові поняття, якими можна описати типи критичних ситуацій: *стрес, фрустрація, конфлікт, криза*.

Стрес визначають як неспецифічну реакцію організму на ситуа- цію, яка вимагає більшого або меншого функціонального «перена- лагодження» організму, відповідної адаптації до конкретної ситуації.

Важливо мати на увазі, що будь-яка нова життєва ситуація викликає стрес, але далеко не кожна буває критичною. Критичні ситуації викли- кають дистрес, який сприймається як горе, нещастя, виснаження сил й супроводжується порушенням адаптації, контролю, перешкоджає самоактуалізації особистості.

✔ **Стрес** – стан напруженості; сукупність захисних фізіологічних реакцій, що виникають в організмі тварини та людини у відпо- відь на вплив різних несприятливих факторів (стресорів) – хо- лоду, голодування, психічних і фізичних травм, опромінення, крововтрати, інфекції тощо.

Стрес має такі складові: власне подія, сприйняття події, реакція тіла на сприйняття події.

✔ **Стрес** – несприятливий фактор, що викликає в організмі тва- рини або людини стан напруженості.

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

До основних видів стресу належать:

**фізіологічний** – зумовлений надмірними фізичними навантаженнями;

**психологічний** – зумовлений складними стосунками з іншими людьми;

**інформаційний** – зумовлений надлишком, недостатністю чи безсистемністю життєво необхідної інформації;

**управлінський** – зумовлений високою відповідальністю за рішення, що приймаються, особливо в умовах дефіциту часу;

**емоційний** – проявляється в ситуаціях загрози, небезпеки, неочікуваної радості тощо.

У чому полягають організаційні, професійні та особистісні факто- ри, що зумовлюють стрес?

**Організаційними факторами, що зумовлюють стрес, є:**

 відсутність важливої справи;

 безцільність існування;

 конфлікт ролей;

 нецікава робота;

 незадовільні фізичні умови праці;

 перенавантаження чи недозавантаження роботою тощо.

Особистісними факторами, що зумовлюють стрес, є:

 смерть або хвороба близької людини;

 погані стосунки з рідними;

 зміна місця проживання;

 сексуальні проблеми, вагітність, проблеми зі здоров’ям;

 перехід на іншу роботу;

 притягнення до суду;

 вихід на пенсію;

 весілля тощо.

Фактори професійного стресу, пов’язані із трудовою діяльністю:

 перенавантаження або недозавантаження роботою;

 незадовільні фізичні умови праці;

 дефіцит часу (коли весь час чогось не встигаєш зробити);

 необхідність самостійно ухвалити рішення.

Фактори стресу, пов’язані з роллю працівника в організації:

 рольова невизначеність;

 рольовий конфлікт, коли суб’єкт вважає, що він робить те, чого не повинен або чого не бажає робити;

 відповідальність за інших людей і за якісь речі;

 занадто низька відповідальність, що боляче б’є по самолюбству й досить негативно впливає на результативність виконуваної роботи;

низький ступінь участі в прийнятті рішень в організації.

Фактори, пов’язані з діловою кар’єрою:

 два основні стрес-фактори – професійна «неуспішність» і ост- рах ранньої відставки;

 статус невідповідності, повільне або занадто швидке просуван- ня, фрустрація через досягнення «межі» своєї кар’єри;

 відсутність гарантованої роботи;

 невідповідність рівня вимог до певного професійного статусу.

Що таке стресостійкість?

✔ **Стресостійкість** – це загальна якість особистості, яка характе- ризується здатністю протистояти стресовим факторам за період часу, що необхідний для організації нових умов, у яких цей стре- сор не буде загрозливим.

Основними специфічними ознаками відсутності стійкості до стресів є:

 низька диференційованість;

 зниження адаптаційного потенціалу;

 збереження біполярної структури організації факторів.

Стресостійкість має такі складові:

 **емоційний компонент:** уміння людини контролювати свій емо- ційний стан у передконфліктних і конфліктних ситуаціях; здат- ність відкрито виявляти свої емоції без приниження особистості опонента тощо;

 **вольовий:** здатність до свідомого контролю й оволодіння со- бою, терпимості до інших, самовладання й самоконтролю, не- сприйнятливості щодо провокаційних дій опонента;

 **пізнавальний:** уміння визначати початок передконфліктної си- туації, здійснювати об’єктивний аналіз причин її виникнення, прогнозувати розвиток конфлікту й можливі наслідки, швидко приймати правильні рішення;

 **мотиваційний:** адекватність прагнень у конфлікті, їх спрямо- ваність на пошук шляхів розв’язання суперечностей, здатність коригувати інтереси залежно від зміни обставин і конкретної ситуації;

 **психомоторний:** уміння володіти своїм тілом, контролювати свої жести, міміку.

Існують такі засоби психологічного захисту від стресів:

 **зміна орієнтацій**. Людина з великим набором гнучких настанов- лень і досить великою кількістю різних цілей, яка здатна їх змі- нювати у разі невдачі, краще захищена від неврозів, ніж людина, однозначно орієнтована на досягнення тільки одного результату;

 **уміння знецінювати те, чого не зміг досягти**. Необхідно вмі- ти знизити значущість утрати, зменшивши цінність того, до чого прагнув. Переносити малі втрати легше, ніж значні;

 **здатність заздалегідь помірковано осмислювати можливу невда чу та її наслідки.** Підготовка психіки на випадок невдачі дозволяє

уникнути комплексу неповноцінності як ознаки нервово-психіч- ного відхилення, іноді попереднє осмислення невдачі збільшує шанси її уникнути;

 **здатність відрізняти невдачу від катастрофи, чвар, лиха тощо.** Властивість об’єктивно оцінювати те, що спочатку вбачається катастрофічним або трагічним;

 **навички розслаблення.** Зняття психологічної напруженості за допомогою техніки релаксації – умова збереження нервової сис- теми у здоровому стані. Формула цього засобу досить проста: кожному серйозному напруженню повинна відповідати так звана релаксаційна пауза;

 **довірливе спілкування***.* Наявність можливості відверто розпові- сти кому-небудь про свої невдачі спричиняє ефект «розділеного горя». Скинути з душі тягар, одержати пораду від людини, якій довіряєш, а разом з тим й імпульс до нової діяльності, досягнення нових цілей – дієвий засіб захисту від неврозу;

 **імаготерапія.** Являє собою уявне відтворення позитивних об- разів для витіснення несприятливих переживань (образів людей для наслідування, приємних ситуацій із минулого життя, свого благополучного майбутнього тощо);

 **гумор.** Почуття гумору – така емоційна реакція, що перетворює потенційно негативну емоцію на її протилежність, на джерело позитивних емоцій. Функція гумору, по суті, полягає в тому, щоб забезпечити задовільне самопочуття в далеко не задовільній ситу- ації. Для цього необхідне вміння подивитися на ситуацію, у якій ти опинився, і на самого себе збоку, знайти смішне в собі;

 **уміння відокремлювати службові стосунки від особистих***.* Уміння відокремлювати службові стосунки від особистих є на- дійним засобом збереження душевної рівноваги та підвищен- ня продуктивності діяльності. Багато важить для подолання деструктивних конфліктів в організації управлінська компе- тентність керівника*.*

Які фактори можуть пом’якшувати вплив стресу на людину?

**Соціальна підтримка** включає всі види допомоги, наданої особі людьми, з якими вона має будь-які соціальні зв’язки.

**Стійкість** – це сукупність таких особистісних рис, як відповідаль- ність, прагнення до подолання труднощів і внутрішнього контролю, що сприяють високому опору стресу.

**Оптимізм –** загальна тенденція до очікування вдалих наслідків. У стресовій ситуації оптимісти більше орієнтовані на дії й аналіз пробле- ми, з більшим бажанням шукають соціальної підтримки й у своїх оцінках стресової ситуації більше схильні підкреслювати позитивні аспекти.

**Реактивність вегетативної нервової системи (ВНС).** На людей з відносно менш збудливою ВНС стрес впливає слабкіше, ніж на тих, чия ВНС має високу реактивність.

Соціальна підтримка буває чотирьох видів:

 емоційна – прояви участі й зацікавленості, які показують нам, що ми небайдужі людям;

 оцінювальна – допомога людині в оцінюванні й осмисленні її проблем;

 інформаційна – порада, як упоратися з проблемою.

 інструментальна – матеріальна допомога або допомога кон- кретними діями.

*Найпоширенішими й ефективними методиками авторегулятив­ ного антистресового поводження є:*релаксація, концентрація уваги, авторегуляція подиху, самопрограмування на витривалість до стресу.

✔ **Релаксація** – це метод, за допомогою якого можна частково або повністю позбутися фізичного або психічного напруження.

✔ **Концентрація уваги** – це ступінь зосередженості людини на певному об’єкті. Чим більш концентрована увага до певно- го об’єкта, тим більше гальмуються впливи побічних стиму- лів, тим менше ми їх помічаємо, тим продуктивніша діяльність, пов’язана з певним об’єктом.

✔ **Самопрограмування** – один з основних методів саморегуляції, за допомогою якого людина сама загадує своєму організму про- граму дій.

Основними психологічними засобами управління стресами вважають:

 вольовий контроль за станом свого організму на основі опану- вання методів аутотренінгу, послідовної м’язової релаксації;

 свідому зміну процесів сприйняття й оцінки ситуації (запере- чення, витіснення, раціоналізація);

 емоційно-психологічну розрядку за допомогою сну, сліз, розмо- ви з іншими людьми, обмеженого прийому алкоголю, розваг, фізичних вправ тощо;

 зміну позицій щодо проблеми (зниження вимог і претензій до себе та до інших, «передовірення» іншим вирішення проблеми, ігнорування проблеми).

✔ **Під фрустрацією** розуміють стан, викликаний двома момен- тами: наявністю сильного мотивування в досягненні мети (задовольнити потребу) і перепони, яка перешкоджає цьому досягненню.

Перешкодами на шляху для досягнення мети можуть вияви- тися зовнішні та внутрішні чинники різного характеру: фізичні (по- збавлення волі), біологічні (хвороба, старіння), психологічні (страх, інтелектуальна недостатність), соціокультурні (норми, правила, забо- рони), матеріальні (гроші). У тому випадку, якщо людина втратила орієнтацію на початкову, тобто фрустровану, мету при зіткненні з пев- ною перешкодою, ми можемо говорити про появу кризової фрустра- ційної поведінки. Аналогом, семантично близьким до цього поняття, є кризовий стан.

Психологи всі критичні ситуації поділяють на два типи: серйозне потрясіння та власне кризу.

При цьому кризою першого типу називають ситуації, що збері- гають певний шанс виходу на колишній рівень життя (наприклад, лю- дина, котра залишилась через певні причини без роботи, має шанс її знайти знову). Ситуація другого типу безповоротно перекреслює наяв- ні життєві задуми, залишаючи у вигляді єдиного виходу зі становища модифікацію самої особистості та значення її життя.

З психологічної точки зору криза розглядається як невдала спроба подолання, тобто низки дій чи реакцій на загрозливі проблеми або си- туації. Якщо спроба подолання є невдалою, то послідовно розвивають- ся три фази кризи:

 фаза первинного зростання напруги. При зіткненні з проблем- ною ситуацією людина спочатку спирається на минулий досвід для того, щоб владнати її; використовуються звичні для людини способи рішення й механізми захисту; залучаються знайомі та відпрацьовані ресурси, зберігається гнучкість у підході до проб- леми; напруга й релаксація збалансовані;

 фаза подальшого зростання напруги. У людини починають ви- никати і наростати почуття невпевненості, страху, розгубле- ності. На цій стадії випробовуються нові способи вирішення проблеми, зменшується гнучкість, напруга переважає над ре- лаксацією. Саме в цей період людина потребує допомоги зовні, з боку інших, і вона готова до сприйняття нових ідей. Якщо з тих або інших причин вона не може отримати допомогу, наступає нова стадія;

 фаза підвищення тривоги й депресії. Ця стадія характеризується емоційною та інтелектуальною дезорганізацією, відчуттям хаосу; людині починає здаватися в цей період, що всі ресурси вичерпані; вона не бачить виходу із ситуації, яка створилася. Тут може виникнути можливість несприятливого результату – це зловживання алкоголем, наркотиками; психічні порушення; кримінальна поведінка; суїцид. Якщо особа звернулася до кон- сультанта на цій стадії, то він може допомогти їй знайти конт- роль над ситуацією, віднайти свої ресурси і, якщо не розв’язати проблему повністю (оскільки не всі проблеми, звісно, вирішу- вані), все ж таки побачити можливості вибору;

 фаза відновлення – прийняття рішення з подальшою стабілізацією.

До головних об’єктивних чинників, що викликають стан на- пруги, відносять:

 підвищене навантаження – фізичне, фізіологічне, емоційне, інформаційне, робоче; підвищені вимоги до результатів діяль- ності, усвідомлення високої відповідальності;

 вихід за межі комфортної або прийнятної для даного суб’єкта інтенсивності взаємодії із зовнішнім середовищем (надмір- на інтенсивність стимулів, потоку інформації, спілкування, що надходять із зовнішнього середовища);

 перешкоди на шляху задоволення потреб, досягнення мети та вирішення завдань (конфлікти, блокована потреба в стій- ких інтимних міжособистісних зв’язках і довірливих, емоційно насичених стосунках, а також неможливість періодично бути на самоті);

 фізичні та психічні травми, тривога за долю близьких, утрата близьких людей, позбавлення умов, необхідних для нормальної життєдіяльності або для повноцінної самореалізації, розкриття потенціалів особистості.

###### Сутність і зміст поняття «професійна деформація»

✔ **Професійна деформація юриста** – це негативне соціаль- не явище, яке постає у вигляді найрізноманітніших особистіс- них поведінкових проявів, що надають деструктивний вплив на процес і результат службової діяльності. Професійна дефор- мація виступає як результат негативного впливу на служ- бовця, його професійну діяльність соціальних відносин, проблем, залежності у службовій ієрархії, які переломлюються в суб’єктно-об’єктних характеристиках середовища, ситуації, поведінкових актів співробітником, а також виступає як резуль- тат нормативно-об’єктної і суб’єктної детермінації особистості в конкретний момент життєдіяльності.

Професійна деформація юристів постає як багаторівнева система адаптації особистості до умов професійної діяльності і як спосіб актив- ного перетворення власної життєдіяльності в конкретній ситуації від- повідно до психологічного досвіду особистості.

✔ **Професійною деформацією особистості** юриста називають негативний соціально-психологічний прояв, спрямований на деструктивні взаємодію і стосунки співробітників.

Одним із моментів професійної деформації юриста є те, що метою впливу може бути патологічна редукція одного з його елементів. Мова насамперед йде про редукцію, що ініціює якусь помилкову схему, хоча і продуктивну у тому розумінні, що вона дозволяє особистості юриста діяти тільки для свого благай розвиватися пропорційно власній позиції. Психологічним механізмом професійної деформації юриста висту- пають негативні зміни психологічного досвіду особистості під впливом службової діяльності. Психологічний досвід – це не тільки щось, що людина повинна освоїти, щоб включитися в структуру соціуму, куль- тури, а й модель певних адаптаційно-компенсаторних можливостей юриста. Це форма потенцій людини, це процес інтеграції суспільства

в особистості.

Процес подолання професійної деформації юриста можливий пере- дусім як опосередкований особистістю іншої людини процес повер- нення особистості до глибинної самобутності власного світобачення, відмова від системи нав’язаних і прийнятих нею жорстких управлін- ських стереотипів службової поведінки, власних систем «придушення»

інших людей; переосмислення підстав, етико-психологічних парадигм власного психологічного досвіду.

**До об’єктивно-суб’єктивних факторів** професійної деформації відносяться: система і організація професійної діяльності, якість управ- ління, стиль управління та професіоналізм керівників.

**До суб’єктивних факторів** – онтогенетичні зміни, вікова дина- міка, індивідуально-психологічні особливості, характер професій- них взаємин, кризи професійного становлення особистості, службова необхідність ідентифікувати себе з патологічним внутрішнім світом ін- ших людей для кращого їх розуміння..

У психологічній літературі виділяють три групи чинників, які ведуть до виникнення професійної деформації: фактори, зумовлені специ- фікою правоохоронної діяльності, фактори особистісної властивості, фактори соціально-психологічного характеру.

До факторів, обумовлених специфікою поліцейської діяльності, належать:

 детальна правова регламентація діяльності, що поряд із пози- тивним ефектом може призводити до зайвої формалізації діяль- ності, елементів бюрократизму;

 владний характер повноважень по відношенню до громадян, що деколи виявляється у зловживанні й необґрунтованому їх використанні співробітниками;

 корпоративність діяльності, яка може бути причиною виник- нення психологічної ізоляції співробітників органів право- порядку та відчуження від суспільства;

 підвищена відповідальність за результати своєї діяльності;

 психічні та фізичні перевантаження, пов’язані з нестабільним графіком роботи, відсутністю достатнього часу для відпочинку й відновлення витрачених сил;

 екстремальність діяльності (необхідність виконання профе- сійних завдань у небезпечних для життя й здоров’я ситуаці- ях; ризик, непередбачуваність розвитку подій; невизначеність інформації про діяльність кримінальних елементів, загроза з боку злочинців тощо);

 необхідність у процесі виконання службових завдань всту- пати в контакт із правопорушниками, що може призводити до засвоєння елементів кримінальної субкультури (використання кримінального жаргону, звертання на прізвиська тощо).

До факторів, що відображають особливості прояву стресу у спів- робітників поліції, належать:

 неадекватний можливостям співробітника рівень вимог і зави- щені особистісні очікування;

 недостатня професійна підготовленість;

 специфічний зв’язок між деякими професійно значущими якос- тями особистості працівника поліції (так, рішучість у поєднанні зі зниженим самоконтролем може трансформуватисьу надмірну самовпевненість тощо);

 професійний досвід;

 професійні настановлення (наприклад, сприйняття дій ін- ших людей як можливих порушників закону може при- звести до обвинувального ухилу в діяльності, глобальної підозрілості тощо);

 особливості соціально-психологічної дезадаптації особистості органів правопорядку, що призводять до прояву агресивності, схильності до насильства, жорстокості в поводженні з громадя- нами тощо;

 зміна мотивації діяльності (втрата інтересу до діяльності, розча- рування в професії тощо);

До факторів соціально-психологічного характеру належать:

 неадекватний і грубий стиль керівництва по відношенню до підлеглих;

 несприятливий вплив найближчого соціального оточення поза службою (наприклад, родини, друзів тощо);

 низька суспільна оцінка діяльності органів правопорядку, що інколи сприяє безвиході в діяльності співробітників органів внутрішніх справ, виникненню професійного безсилля й не- впевненості у необхідності своєї професії.

Для юридичної діяльності особливе значення мають загально- професійні та спеціальні професійні деформації. Загальнопрофесійні деформації типові для працівників певної професії. Це особливості особистості та її поведінки, що спостерігаються у більшості працівни- ків з досвідом.

Спеціальні професійні деформації виникають у проце- сі спеціалізації за професією. Будь-яка професія об’єднує кіль- ка спеціальностей, і кожна спеціальність має свій склад деформацій. Так, у слідчого з’являється правова підозрілість, в оперативного

працівника – актуальна агресивність, в адвоката – професійна сприт- ність, у прокурора – обвинувальний ухил.

Загальні для юридичних професій прояви професійної деформації:

**Правовий нігілізм.** Нігілізм – це заперечення загальноприйнятих цінностей: ідеалів, моральних норм, культури, форм суспільного життя.

✔ **Правовий нігілізм юристів** проявляється в неповажливому ставленні до права й підштовхує вирішувати проблеми довіри- теля не на правовому рівні. Таким юристам притаманні емо- ційна холодність, цинізм, байдужість до долі довірителя. У них відсутнє розуміння складної життєвої ситуації й негативного емоційного стану людини, яка змушена звернутись по допомогу юристів (слідчих, адвокатів тощо).

**Зниження рівня культури спілкування.** Подібні прояви спосте- рігаються в адвокатів, що спеціалізуються на захисті в кримінальних справах, і юристів, які мають справу з певною категорією клієнтів. У ході бесід, переходячи на мову, зрозумілу клієнтові, ці юристи засвою- ють кримінальний жаргон і починають використовувати його в повсяк- денному спілкуванні. З такими проявами деформації можна зіткнутися і під час спілкування зі слідчими, оперативниками. Це може позначи- тися і на спілкуванні з друзями, рідними.

**Формалізм, стереотипний підхід** до вирішення професійних зав- дань. Нерідко робота у справах подібних категорій (хуліганство, кра- діжки) сприяє тому, що в адвоката виробляються однотипні прийоми й методи захисту, які блокують здатність творчо реагувати на появу нових обставин, зникає індивідуальний підхід у роботі з довірителями. В особистому спілкуванні це може від образитись у прагненні трак- тувати будь-яку життєву ситуацію стандартно, використовувати фор- мальний підхід до вирішення сімейних проблем.

У зовнішньому оточенні професійної діяльності можна розглянути такі прояви професійної деформації працівників поліції:

 упевненість і самовпевненість у власній непогрішності у вирі- шенні професійних завдань, надмірна зарозумілість і завищена самооцінка;

 наявність установки на «обвинувальний ухил» по відношенню до інших людей, надмірна підозрілість, грубі помилки в сприй- нятті та оцінці оточуючих, їх дій і вчинків;

 правовий ригоризм, що представляє собою виражену установ- ку на жорсткість покарання, застосування до правопорушника більш жорстких мір покарання без урахування особливостей особистості, ситуації вчиненого правопорушення;

 стереотип закритості;

 прагнення до зайвої секретності;

 надання своїй роботі уявної значущості, тенденція до понад контролю;

 перенесення своєї службової ролі, фахових навичок і установок у позаслужбові відносини;

 засвоєння елементів кримінальної субкультури (кримінального жаргону, норм поведінки, звертання до іншої людини тощо) та їх використання у своїй діяльності;

 спрощення ділового спілкування, що виражається в зниженні культури та етики спілкування з громадянами, звертаннях на

«ти», застосуванні виразів, образливих для інших людей тощо;

 наявність установки на застосування тільки владних методів впливу на правопорушників та інших громадян;

 нехтування методами психологічного та вербального впливу, що є ефективними в досягненні згоди, вирішенні конфлікту тощо;

 педантичність, зайвий формалізм у роботі та «затягуван- ня питань» про прийняття конкретних рішень у рамках своєї компетенції.

У спілкуванні з керівниками й колегами можливі такі прояви професійної деформації:

 утрата ініціативи в роботі, що виражається в орієнтації лише на виконання наказів і розпоряджень керівників, вищих ла- нок управління; нехтування своїми особистими посадовими обов’язками й відповідальністю;

 установка на пріоритетність поточного процесу діяльнос- ті, виконання поточних завдань поза зв’язком з досягнен- ням підсумкових результатів діяльності; імітація активної діяльності;

 переоцінка старих, звичних методів роботи і недооцінювання необхідності впровадження нових методів діяльності, інновацій;

 установка на виконання формалізованих, документально оформлених професійних дій при недостатній увазі до людини;

 професійний егоїзм.

Професійна деформація юриста – це негативне соціальне яви- ще, яке постає у вигляді найрізноманітніших особистісних поведінко- вих проявів, що здійснюють деструктивний вплив на процес і результат службової діяльності.

###### Шляхи подолання професійних деформацій

Розглянемо такі шляхи подолання професійної деформації,як саморегуляція, самоконтроль професійної діяльності, професійна компенсація.

✔ **Саморегуляція професійної діяльності** передбачає здійснення цілеспрямованої діяльності, попереднє психологічне програму- вання дій та їх регуляцію в ході самої діяльності.

Іншою важливою ланкою в процесі саморегуляції є психологічне налаштування на роботу в певних умовах. Установки, адекватні по- данням людини про завдання та умови майбутньої діяльності, є необ- хідними компонентами загальної структури процесів програмування і регулювання діяльності.

Для забезпечення нормального функціонування організму й ціле- спрямованої діяльності процеси саморегуляції здійснюються на біоло- гічному, психофізіологічному та психологічному (неусвідомленому та усвідомленому) рівнях.

✔ **Самоконтроль професійної діяльності** – один із провідних ме- ханізмів забезпечення надійності суб’єкта діяльності, що відо- бражає ступінь його професійної придатності; є самоконтроль за своїми діями щодо управління та регулювання трудового процесу, а також за результатами діяльності.

Самоконтроль виступає як функція компенсації ймовірних по- милок, порушень у діяльності й здійснюється шляхом перевірки суб’єктом своїх дій, їх дублювання, посилення значущості гностичних рухів, поглибленої оцінки очікуваного результату та використанняцієї оцінки за механізмом зворотного зв’язку для корекції конкретних керуючих впливів.

Реалізація самоконтролю залежить від змістовності й спонукаль- ної сили мотивів трудової діяльності, особливо в екстремальних умо- вах, коли порушення цієї функції може спричинити суттєве погіршення професійної надійності.

Рівень самоконтролю залежить від складності професійної діяль- ності. При ускладненні діяльності, виникненні «аварійної» ситуації може відбутися або тимчасове блокування цієї функції, або її гіперак- тивація (повторний контроль або багаторазова повторна перевірка), що знижує надійність діяльності. Важливо відзначити, що погіршен- ня самоконтролю та зниження його активності можливі і в простих умовах роботи. Це пояснюється недостатньою загальною активацією особистості, низьким рівнем професійної відповідальності, розвитком стану передчасної психічної демобілізації.

Регулювання професійної придатності визначається особливостя- ми змісту трудової діяльності, її цільовими орієнтирами і, відповідно, мотивами їх реалізації, а також суб’єктивною значущістю конкретних трудових процесів у досягненні основних критеріїв ефективності та надійності діяльності.

✔ **Професійна компенсація –** подолання негативних явищ у про- фесійному становленні людини (деформацій, наслідків криз) здійснюється шляхом компенсації й реабілітації.

Компенсації передує декомпенсація, тобто порушення рівноваги, для відновлення якої і потрібне пристосування. Компенсаторне присто- сування – це відновлення рівноваги між вимогами професії та психіч- ними функціями людини.

Що необхідно робити, щоб подолати професійну деформацію й зберегти працездатність:

 переглядайте застарілі переконання, працюйте над своїми дум- ками, пам’ятайте, що Ви несете стовідсоткову відповідаль- ність за всі події свого життя;

 висловлюйте свої бажання лише в позитивній формі («я вмію»,

«я можу»), причому в теперішньому часі;

 ведіть щоденник, осмислюючи пережитий досвід, щоб не упустити свої знахідки; описуйте свою професійну біогра- фію, висловлюючи ставлення до її подій; згадуючи тривожні

епізоди, переписуйте ці історії так, як би Ви хотіли, щоб вони відбулися;

 розвивайте у себе не тільки здатність думати, але й здатність не думати, заспокоювати розум, досягати час від часу «тиші» розуму, стану досконалого спокою; контролюйте себе протягом думки й відганяйте небажані думки, що малюють негативний розвиток подій;

 підсилюйте свій життєвий потенціал, життєстійкість, домагай- теся високої професійної кваліфікації, розглядаючи її як дже- рело незалежності;

 готуйте себе до різких поворотів долі і до побудови нових моде- лей поведінки.

#### ДОДАТКОВИЙ МАТЕРІАЛ

**Перша психологічна допомога (далі – ППП)** – це сукупність заходів загальнолюдської підтримки та практичної допомоги ближнім, які зазнають страждання й нужди.

Вона включає:

* ненав’язливе надання практичної допомоги та підтримки;
* оцінку потреб і проблем;
* надання допомоги в задоволенні насущних потреб, наприклад, таких, як їжа, вода, інформація;
* уміння вислуховувати людей, а не примушуючи їх говорити;
* уміння втішити й допомогти людині заспокоїтися;
* надання допомоги в отриманні інформації, встановленні зв’язку з відповідними службами та структурами соціальної підтримки;
* захист від подальшої шкоди.

Важливо також розуміти, чим не є ППП. Це не та допомога, яку можуть надавати лише фахівці, це не професійна консультація, ППП не передбачає детальне обговорення подій, які викликали стан дистре- су, це не прохання до потерпілого проаналізувати, що з ним відбулося, і встановити точну хронологію й суть подій.

ППП можна надавати в будь-якому достатньо безпечному міс- ці або в місцях надання допомоги постраждалим, зокрема в медичних закладах, притулках, таборах переселенців, школах, пунктах розподілу продуктів харчування, або інших видів допомоги. Зрозуміло, необхідно

намагатися надавати ППП там, де можна поговорити з людиною без перешкод з боку оточуючих.

Існують етичні правила надання ППП, які мають на увазі захист безпеки, гідності та прав людини.

Для надання ППП **необхід**н**о**: бути чесним і гідним довіри, пова- жати право людей самостійно приймати рішення; усвідомити й відки- нути власні упередження та забобони; чітко дати людям зрозуміти, що, навіть якщо вони відмовляться від допомоги зараз, можуть звернути- ся по неї в майбутньому; дотримуватися конфіденційності й не допус- кати необґрунтованого поширення отриманих від людини анкетних даних, поводитись з урахуванням особливостей культури, віку й статі постраждалих.

Людині, що надає допомогу, не можна зловживати своїм станови- щем, вимагати гроші або послуги за надання допомоги, давати помил- кові обіцянки чи повідомляти недостовірні відомості, перебільшувати свої знання та навички, нав’язувати свою допомогу, вести себе настир- ливо й безцеремонно, примушувати людей розповідати про те, що з ними відбулося, розповсюджувати отримані відомості особистого характеру, давати оцінку вчинкам та переживанням людей.

У випадку надання ППП необхідно також дбати про себе. Відповідальне надання допомоги означає турботу про власне здоров’я й благополуччя, а саме:

* хоча Ви надаєте допомогу іншим, на Вас може негативно по- значитися пережите в кризовій ситуації, тому Ви і Ваша сім’я можете опинитися в числі постраждалих;
* важливо звернути особливу увагу на власне благополуччя й бути впевненим, що Ви фізично та емоційно в змозі допомогти іншим;
* бережіть себе, щоб краще піклуватися про інших. Якщо Ви пра- цюєте в команді, поцікавтеся самопочуттям своїх товаришів.

Що необхідно говорити і робити під час надання ППП:

* Намагайтеся знайти для розмови тихе місце, де Вас ніщо не відволікатиме.
* Поважайте конфіденційність і без особливої потреби не розго- лошуйте повідомлені Вам особисті відомості.
* Будьте поруч із людиною, але дотримуйтеся необхідної дистанції з урахуванням її віку, статі та культури.
* Зробіть вигляд, що уважно слухаєте мовця, наприклад, киваю- чи головою чи вимовляючи короткі стверджувальні репліки.
* Будьте терплячим і спокійним.
* Надавайте фактичну інформацію, якщо вона у Вас є. Чесно говоріть, що знаєте, а чого не знаєте: «Я не знаю, але спробую для Вас дізнатися».
* Надавайте інформацію так, щоб її легко було зрозуміти.
* Висловлюйте співпереживання, коли люди говорять Вам про свої почуття, перенесену втрату чи важливі події (втрата будинку, смерть близької людини тощо).
* Дайте людині можливість помовчати.

Що не можна говорити і робити:

* Не змушуйте людину розповідати, що з нею відбулося.
* Не перебивайте і не квапте співрозмовника (наприклад, не дивіться на годинник і не говоріть занадто швидко).
* Не торкайтеся людини, якщо не впевнені, чи це заведено так в її культурному середовищі.
* Не давайте оцінок тому, що людина зробила або не зробила, та її емоціям.
* Не вигадуйте того, чого не знаєте.
* Не використовуйте занадто фахових (специфічних) термінів, не зрозумілих іншим.
* Не давайте помилкових обіцянок.
* Не переказуйте співрозмовнику оповідання, почуті від інших.
* Не кажіть про свої власні труднощі.
* Не думайте і не дійте так, немов зобов’язані вирішити за іншого всі його проблеми.
* Не позбавляйте людину віри у власні сили й здатність самій подбати про себе.
* Не кажіть про людей, використовуючи негативні епітети, наприклад, не називайте їх «божевільними».

04655, м. Київ, просп. Степана Бандери, 20A