

Львівський державний університет внутрішніх справ

СТРЕСОСТІЙКІСТЬ

Навчальний посібник

Львів
2021

УДК 159.95
С83

Рекомендовано до друку та поширення через мережу Інтернет
Вченою радою Львівського державного університету внутрішніх справ
(*протокол від 28 жовтня 2021 р. № 3*)

Рецензенти:

Михайло Копельчак, кандидат педагогічних наук, доцент;
Олександр Ковбич, начальник відділу психологічного забезпечення
управління кадрового забезпечення
Головного управління Національної поліції у Львівській області;
Юрій Йосипів, кандидат юридичних наук, доцент

Бардин Н. М., Жидецький Ю. Ц., Кіржецький Ю. І. та ін.
С83 Стресостійкість : навчальний посібник / за ред. Я. М. Когута. Львів :
Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 204 с.

ISBN 978-617-511-344-8

Розкрито основні аспекти впливу стресу на людей, зокрема працівників правоохоронних органів. Визначено основні шляхи управління стресом з метою зміцнення стресостійкості. Запропоновано сучасні методики розвитку стресостійкої поведінки на основі аналізу закордонного досвіду. Надано рекомендації з розвитку стресостійкості керівників та формування толерантності до невизначеності. Визначено напрями профілактики суїцидальної поведінки, особливості кризової комунікації та способи уникнення емоційного вигорання.

Для працівників правоохоронних органів, здобувачів закладів вищої освіти зі специфічними умовами навчання й усіх, хто цікавиться проблематикою стресу та способами його опанування.

The purpose of this tutorial is to provide the main aspects of the impact of stress on people, including law enforcement officers. The main ways of stress management in order to strengthen stress resistance are identified. Modern methods of development of stress-resistant behavior on the basis of the analysis of foreign experience are offered. Recommendations for the development of stress resilience of managers and the formation of tolerance for uncertainty. Areas of prevention of suicidal behavior, features of crisis communication and ways to avoid emotional burnout are identified.

For law enforcement officers, applicants for higher education institutions with specific learning conditions and anyone interested in stress and ways to cope with it.

УДК 159.95

© Бардин Н. М., Жидецький Ю. Ц.,
Кіржецький Ю. І. та ін., 2021
© Львівський державний університет
внутрішніх справ, 2021

ISBN 978-617-511-344-8

ПЕРЕДМОВА

Повсякденна життєдіяльність людей в умовах різних кризових явищ, конфліктів є джерелом негативних емоцій. Особливо у цьому контексті, вирізняється професійна діяльність правоохоронних органів, яка, зазвичай, відбувається в екстремальних умовах. Професійне середовище оперативно-службової діяльності потребує особливої психічної стійкості. Перебуваючи під впливом психологічних навантажень, правоохоронці здійснюють ризиковані дії під час виконання своїх функцій, піддаються високому рівню емоційно-фізіологічної напруги. Часто вони мають справу з особами, які опосередковано чи безпосередньо виконують негативні дії. Їм доводиться контактувати не з найкращими представниками суспільства, для яких притаманна підвищена емоційність, грубість, агресивність, неадекватність тощо. Негативні емоції деформують риси особистості, а в найскладніших випадках спричиняють психосоматичні захворювання.

Постійний професійний стрес може зумовити професійну деформацію особистості, підвищити конфліктність у колективі, зменшити ефективність праці, негативно позначитися на здоров'ї персоналу та їх близьких. Відсутність належної психологічної підготовки та адаптивних властивостей до стресу, зазвичай, може стати джерелом негативних наслідків для психічного та фізичного здоров'я.

Сучасні умови роботи правоохоронних органів потребують оновлення методики процесу управління стресом та формування стресостійкої поведінки. Автори посібника проаналізували закордонний досвід підготовки правоохоронців для роботи в стресовому середовищі. Вони вважають, що стресостійкість у їх роботі – це не лише протидія негативним симптомам, а й ефективна стратегія управління стресовими явищами зі залученням розмаїтих чинників.

Під час підготовки навчального посібника використано мультидисциплінарний підхід. Окрім того, запропоновано сучасні

методики для зняття негативних наслідків стресу та розвитку стресостійкої поведінки, що підвищують ефективність профілактичних заходів. Зміст ґрунтується на системно-структурному аналізі стресостійкої поведінки у взаємозв'язку з соціально-психологічними, духовно-етичними, психічними і правовими аспектами.

Інокуляція є перевіреним методом для підготовки працівників до майбутнього стресу. Ліпше зробити «щеплення» від можливого негативу, аніж лікуватися від його наслідків. Для цього потрібно використовувати комплексний підхід: інтелект, фізичні вправи, гумор, позитивне середовище, фармакологію, дихальні вправи тощо. Психологічна підтримка та своєчасна допомога також важливі для того, щоб допомогти працівникам правоохоронних органів керувати стресом.

Навчальний посібник підготовлено колективом кафедри соціально-гуманітарної підготовки Львівського державного університету внутрішніх справ, зі залученням до його написання та рецензування практиків, які багато років досліджують професійний стрес, зокрема у діяльності Національної поліції.

Акцентовано на індивідуальних якостях особистості під час реагування та управління стресом. Пропонуються розмаїті методи, вправи, прийоми і засоби для профілактики та зняття негативних наслідків стресу.

Окрім того, розкрито теоретичне підґрунтя стресу з урахуванням актуальних досліджень у сфері нейронауки, професійні аспекти впливу стресу на працівників правоохоронних органів, визначено основні шляхи управління стресом з метою зміцнення стресостійкості за допомогою копінг-стратегій, спрямованих на стабілізацію психоемоційного стану. Запропоновано сучасні методики розвитку стресостійкої поведінки на основі аналізу закордонного досвіду підготовки працівників правоохоронних органів для роботи в стресовому середовищі.

Видання написане з метою психоедукації правоохоронців та забезпечення збереження належного стану їхнього психологічного здоров'я під час та після перебування у складних і екстремальних умовах професійної діяльності, а також профілактики професійного вигорання й деформації, зниження конфліктності у колективах, підвищення ефективності праці керівника та колективу.



ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИДИ СТРЕСУ

Для зрозуміння стресу в житті та професійній діяльності працівників правоохоронних органів, важливо розкрити його поняття, а також місце у внутрішній структурі життєдіяльності та професійній сфері.

Стрес потрібно розглядати не лише як зовнішній фактор, зумовлений екстремальністю ситуації, а й як цілеспрямовану діяльність, що формує особистість.

Серед психофізіологічних та біологічних процесів у житті людини він займає перше місце. Це механізм збереження життя, що функціонує мільйони років протягом усієї еволюції людства, а також відповідь організму на зовнішні обставини навколишнього середовища, яка мобілізує захисні сили для здолання або уникнення загроз.

Термін «стрес» у фізіологію та психологію вперше ввів у 1932 р. Волтер Бредфорд Кеннон у своїх класичних працях з універсальної реакції «боротись чи втікати».

Доволі часто авторство терміна передають відомому канадському фізіологу Гансу Сельє, проте застосовувати поняття «стрес» він почав для пояснення загальної адаптаційної напруги, зокрема у 1936 р. опублікував свою першу працю про загальний адаптаційний синдром, але тривалий час уникав вживання цього поняття і лише з 1946 р. зробив висновок про існування загального адаптаційного синдрому, що забезпечує пристосування організму до умов середовища, які змінюються. Водночас стрес він розглядав як неспецифічну відповідь організму на будь-яку вимогу, що до

нього ставиться. Г. Сельє приділяв увагу лише біологічним і фізіологічним аспектам проблеми, тому традиційним стало розуміння стресу як фізіологічної реакції організму на дію негативних чинників, які становлять загрозу для організму.

Першим спробував розмежувати фізіологічне й психологічне розуміння стресу Р. Лазарус. Він висунув концепцію, відповідно до якої розмежовується фізіологічний стрес, пов'язаний з впливом реального безумовного подразника, і психічний (емоційний), пов'язаний з оцінкою людини ситуації як загрозової, складної. Однак такий поділ теж доволі умовний, оскільки у фізіологічному стресі завжди є елементи психічного (емоційного), а в психічному не може не бути фізіологічних змін.

Згодом Г. Сельє обґрунтував існування двох видів стресу:

– **дистресу**, пов'язаного з негативними емоційними реакціями;

– **еустресу**, пов'язаного з позитивними емоційними реакціями.

У сферу цих понять увійшли всі фізіологічні явища, зокрема й сон. Г. Сельє зазначав, що навіть у стані повного розслаблення людина, котра спить, переживає деякий стрес і, що його цілковита відсутність означає смерть.

Сучасні науковці термін «стрес» застосовують, принаймні, у трьох значеннях:

по-перше, як будь-які зовнішні подразники, що викликають у людини напругу або збудження; тепер у цьому значенні частіше вживаються терміни «стресор», «стрес-чинник», «тригер»;

по-друге, як суб'єктивна реакція, що відображає внутрішній фізіологічний та психічний стан напруги і збудження; він інтерпретується як емоції, оборонні реакції і процеси подолання (*coping processes*), що відбуваються в самій людині; такі процеси можуть сприяти розвитку оптимальної адаптації шляхом удосконалення функціональних систем та психічної напруги;

по-третє, як фізичну реакцію організму на запропоновану вимогу або шкідливий вплив; функцією цих фізіологічних реакцій, є підтримка поведінкових дій і психічних процесів щодо подолання цього стану.

Оскільки нема загальної теорії стресу, то й не сформульовано однозначного його визначення. Так, Д. Механіч вважає стрес

реакцією індивіда на ситуацію, а Г. Басовіч і його однодумці – як якість ситуації, що не залежить від ставлення індивіда до неї. Г. Сельє, Б. Догренвед та інші визначають стрес як стан, що чинить перешкоди, які є внутрішньою реакцією на стресори. Ф. Александер розглядає його і як якість стимулу, і як реакцію індивіда на нього. Н. І. Наєнко, Р. Скот, А. Говард вивчають стрес через категорію напруги.

В. К. Вілюнас і О. В. Овчиннікова вважають, що поняття «стрес» – це гносеологічна абстракція, яка посилено розробляється методом проб і помилок, та пропонують розглядати проблему стресу у функціональному аспекті – як проблему впливу емоцій на продуктивну діяльність суб'єкта.

Розглядаючи різні варіанти визначення стресу, Н. Г. Різві відзначив, що:

1) іноді це поняття відносять до стану занепокоєння в організмі, яке він прагне усунути або зменшити; у цьому значенні поняття «стрес» майже не відрізняється від неприємних станів, зокрема тривожності або аверсивних мотивацій, слабкого болю і дисонансу;

2) стрес також розглядається як психологічна і поведінкова реакція, що відображає стан внутрішнього занепокоєння або його пригнічення; такі захисні від стресу реакції або індикатори простежувалися в різних функціональних виявах, зокрема емоційних, когнітивних, поведінкових;

3) стрес визначається як подія або умова у фізичному або соціальному оточенні, що веде до вживання заходів щодо уникнення агресії, ухвалення рішення про усунення й ослаблення загрозливих умов, таке поняття, як «стресори» подібне до понять «небезпека», «погроза», «тиск», «конфлікт», «фрустрація» й «екстремальна ситуація».

В. Л. Марищук гадає, що стресом можна назвати лише такий стан, якому притаманний значний викид стероїдних гормонів (не менший за величину ймовірного відхилення від вихідних показників).

У китайській культурі стрес сприймається по-своєму. Китайський ієрогліф, який описує поняття «стрес», перекладається як криза. Він складається з двох знаків один над одним – верхній

означає «небезпека», нижній – «можливість». І це дуже точний образ, оскільки кожна подія у внутрішньому чи зовнішньому середовищі людини, що потребує від неї змін звичного способу життя і додаткових витрат енергії, є потенційно стресогенною. Тобто усі зміни можна розглядати як стрес-фактори.

Американський нейрофізіолог Поль Маклін (*Paul D. MacLean*) запропонував триєдину модель головного мозку. За його теорією, людський мозок складається з трьох частин, насаджених одна на іншу.

Триєдина модель головного мозку

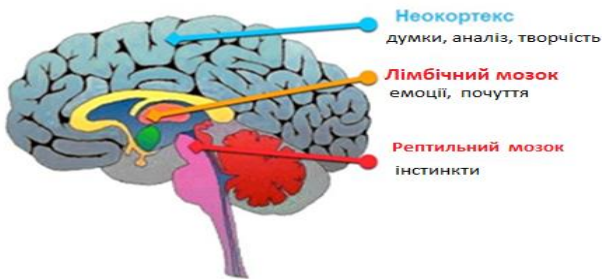


Рис. 1.1. Триєдина модель головного мозку

Людський мозок представляє собою триєдину систему, яка містить:

- рептильний мозок (ретиккулярний комплекс);
- емоційний мозок (лімбічна система);
- візуальний мозок (кора головного мозку, неокортекс).

1. Рептильний мозок (*R-комплекс*).

Рептильний мозок є найдавнішим (існує 100 млн років) і є еволюційним розвитком стовбуру мозку. Він розташований в задній і центральній частинах мозку і містить мозковий стовбур і мозочок. За будовою ця область людського мозку майже ідентична до мозку рептилій, що зрозуміло з назви.

Рептильний мозок у людини – найслабший компонент інтелекту. Ця область відповідає за сенсорно-моторні реакції (робота п'яти органів чуття, за допомогою яких ми сприймаємо матеріальний світ). Також у мозок закладено відповідальність за безпеку виду і керування базовою поведінкою. Поведінкові стереотипи, закладені в рептильному мозку, пов'язані з інстинктом виживання, з прагненням до продовження роду.

Рептильний мозок керує ґрунтовними найпримітивнішими функціями організму – дихання, травлення, рух, рівновага, серцебиття тощо. Це інстинкт розмноження, захист своєї території, агресія, бажання всім володіти і контролювати, слідувати стереотипам, імітація, обман, боротьба за владу, прагнення до ієрархічних структур, ритуальна поведінка, контроль меншості. Також є центром керування примітивними поведінковими схемами – спарювання, бійка, полювання тощо.

Функції рептильного мозку доволі прості: «бігти – захищатися – завмерти». Він дуже корисний для негайних реакцій: спочатку – реакція, потім осмислення. У цьому сенсі це «автопілот» людини, яким свідомо не можна управляти. Головним завданням рептильного мозку є захист тіла, він налаштований на оборону і завжди «на сторожі», пильнує на небезпеку для організму, тому він сприймає навколишній світ негативно (в ньому безліч небезпек).

Коли рептильний мозок проявляє домінуючу активність, людина втрачає здатність мислити на інших, вищих рівнях. Розвиток мозку і мислення відбувається тільки завдяки навчанню, іншого не дано: або ви його напружуєте, або втрачаєте! При «втраті» мозку людина деградує.

Рептильний мозок часто плутає уявну небезпеку з реальною загрозою і тоді буквально бере під контроль розум і тіло людини. В доісторичні часи він добре охороняв тіло, але тепер часто гальмує трансформаційні процеси, поки не переконається, що організму нічого не загрожує.

2. Емоційний мозок (Лімбічна система).

Рептильний мозок оточений складною лімбічною системою, яка є спадком від стародавніх ссавців, його вік 50 млн років. Ця область мозку на еволюційних сходинах розташована значно вище

рептильного мозку і є у всіх ссавців. Його функції емоційні і пізнавальні. Ця частина мозку відповідає за відчуття, переживання, пам'ять і навчання; управляє біоритмами, проявом відчуття голоду, контролює кров'яний тиск, сон, обмін речовин, ритм серця, стан імунної системи.

Емоційний мозок відповідає за виживання особи, самозбереження і самозахист; керує соціальною поведінкою, материнською турботою і вихованням. Він бере участь у регуляції функцій внутрішніх органів, нюху, інстинктивної поведінки, переживань, пам'яті, сну, неспання та ін. Цей мозок на 98% ідентичний до мозку ссавців.

Емоційний мозок вважається головним генератором емоцій, пов'язує емоційну і фізичну діяльність. Тут зароджуються страх, веселощі, зміна настроїв. Мак Лін виокремлює шість основних емоцій: бажання, гнів, страх, печаль, радість і ніжність. Лімбічна система, надаючи емоційне забарвлення отриманому досвіду, сприяє навчанню, ті способи поведінки, що доставляють «приємне», посилюватимуться, а ті, що тягнуть «покарання», – поступово відторгуватимуться.

Емоційний мозок відповідає за наші почуття. Для нього притаманні комфорт і спокій, помірність та поступовість, безпека і стабільність. Задля безпеки він робить сьогодні те, що робилося вчора, а завтра – те, що робилося сьогодні. Разом із рептильним мозком, переносить минуле на нині і не думає про майбутнє. Емоційний мозок пов'язує всі спогади так, наче події відбуваються тепер, а почуття та емоції з минулого досвіду відчуються як справжні.

Отже, між пам'яттю та емоціями є глибокий зв'язок. Завдяки йому відбувається реєстрація результатів процесу навчання і вироблення умовних рефлексів. Емоційний вияв, зазвичай, тягне за собою пов'язані з ним спогади і, навпаки, будь-який значущий спогад супроводжується відповідною йому емоцією.

Лімбічна система дозволяє нам інтегрувати минуле або, щонайменше, «переписати» його, включивши туди відновлені перепрограмовані фрагменти.

Емоційний мозок прагне зберегти те, що є, опирається змінам, утримує і тягне в «зону комфорту». Будь-які спроби людини

вийти з неї для емоційного мозку є стресом, це важливо для розуміння поведінки, коли людина наважується на зміни. Коли відчувається опір змінам, це означає, що розумом управляє емоційний мозок.

Він не відрізняє загрози тілу від загрози «Его». Коли хтось зачіпає почуття людини, мозок виділяє адреналін, стимулює приплив крові до великих м'язів, миттєво концентрує думки для захисту від загрози. Саме лімбічна система піддається впливу психотропних речовин. Порушення в роботі лімбічної системи можуть викликати нічим не з'ясовні напади люті, страху або чутливості.

Люди, у яких домінує лімбічна частина мозку, емоційні і вразливі. Або впадають в іншу крайність: цілковито поринають у навчання, роботу, справи, звалюють на себе масу чужих турбот й обов'язків, обтяжливих і нікому не потрібних. Рептильна і лімбічна системи мозку існують разом 50 млн років, добре взаємодіють, тому можуть брати контроль над розумом і тілом.

Як же подолати «чутливу турботу» і звички найдавніших мозкових структур? Для цього використовуються сили візуального мозку.

3. Мислячий мозок (неокортекс, кора головного мозку).

Рациональний розум – наймолодша структура, вік 1,5–2,5 млн років. Це неокортекс, кора великих півкуль головного мозку, що відповідає за вищу нервову діяльність. Неокортекс – сіра речовина кори головного мозку, що є лише в людей. Його товщина від 1,5 до 5 мм, а його «розгладжена» поверхня могла б зайняти квадрат із довжиною сторін 63 см.

Неокортекс розташований зверху та з боків лімбічної системи, його маса становить 80% всієї маси мозкової речовини. Це центр вищої розумової діяльності – осередок інтелекту.

Неокортекс сприймає, аналізує, сортує повідомлення, отримані від органів почуттів. Йому притаманні такі функції, як міркування, мислення, прийняття рішень, реалізація творчих здібностей людини, здійснення доцільного управління руховими реакціями, промовою, реалізація особистості взагалі.

Саме ця частина мозку найбільш розвинена у *Homo sapiens* і визначає свідомість людини. Тут приймаються раціональні рішення, ведеться планування, засвоюються результати і спостере-

ження, вирішуються логічні задачі. Окрім того, формується людське «Я» («Его»). Це єдина частина головного мозку, процеси в якій можна усвідомлено відстежити.

Саме там формується образ навколишнього світу, розвивається усне мовлення і письмова мова, що дозволяють людині звільнитися від влади безпосереднього, миттєвого досвіду і перейти від повторення до передбачення. Передбачення ґрунтується на сукупності досвіду, записаного в лімбічній системі, і є екстраполяцією того, що відомо з минулого, на ймовірних подіях майбутнього.

Неокортекс є шостим (психічним, інтуїтивним) органом почуттів. Його розвиток активізує так зване ментальне відчуття, яке дозволяє відчувати найтонші вібрації Всесвіту, молекули ДНК, думки інших людей – сприймати несвідомі процеси, усвідомлювати, а, отже, і управляти ними.

Саме в неокортексі закладено безмежні можливості процесу пізнання і реалізації їх у життя. Ця область мозку управляє телепатичними, лінгвістичними, екстрасенсорними здібностями. Тільки завдяки розвитку неокортексу людина може творчо реалізовувати себе і зробити прорив в еволюцію.

Вищою формою прояву думки є інтуїція. Саме інтуїція – здатність людини зчитувати інформацію з зовнішнього світу (не тільки тривимірного, а й багатовимірного) – дозволяє розширювати діапазон його пізнання. Ця праця полягає в постійному навчанні, розвитку пізнання, критичному самоусвідомленні та творчому застосуванні знань на практиці. Під навчанням розуміється тільки одне: кожна людина повинна знати і розуміти себе та свій організм.

У неокортексі відбуваються пізнавальні процеси, він відповідає за когнітивну поведінку. Також володіє просторовим мисленням, тут виникають візуалізовані картини, зосередженість на майбутньому, його дослідження та аналіз. З його допомогою можна уявити все, що захочеться.

У людини всі три частини мозку розвиваються і дорослішають саме в такому порядку. Дитина приходить у цей світ зі сформованим стародавнім мозком, з майже сформованим середнім мозком і з дуже «недоробленою» корою великих півкуль. Протягом першого року життя співвідношення мозку новонародженого до розміру дорослого зростає з 64% до 88%, а маса мозку подвоюється, до 3–4 років вона потроюється.

Отже, у стані стресу мозок знаходиться у фазі постійної напруги, оцінки та переробки інформації, що надходить із зовні. Він щосекунди відстежує зміни, що відбуваються навколо нас для збереження нашого життя, забезпечення нашої психологічної безпеки.

На кожен випад у наш бік мозок реагує по-справжньому, неначе нам загрожує реальна фізична небезпека. Це, своєю чергою, призводить до мобілізації захисних сил організму та готовності до оборонної реакції, яка так і не реалізовується. За таких умов у ліпшому випадку ми можемо поговорити з кимось щодо обставин нагальної стресової ситуації, висловитися щодо власних переживань. На це безумовно витрачається частина енергії, однак основна енергія так і залишається невикористаною, невідпрацьованою.

Усі показники мобілізаційних сил організму, гормональний сплеск та інші фізіологічні реакції поступово, хоча і доволі повільно, повернуться до своїх початкових позицій, а тіло залишиться протягом тривалого часу в стані безпідставної тривоги, що повільно згасає. Це само собою не так й погано, але якщо стимули тривоги виникають надто часто, організм не має можливості повернутися у нормальний стан.

Тобто ми насправді постійно знаходимося у стані тривоги, фізичної мобілізаційної готовності, що є руйнівним для нас! Якщо це відбувається надто часто та довго, ми отримаємо всілякі фізичні та психологічні симптоми, такі як перенапруження, хронічна втома, депресія, різні функціональні розлади, розлади травлення, гіпертонічні кризи, серцеві приступи тощо.

Інерція психофізичних процесів згасає поступово, на заспокоєння та розслаблення потрібен час, якого так не вистачає у буденному сучасному житті... Новий стрес – нова оборонна реакція, ще стрес – знову мобілізація організму... отож реакція на стресову ситуацію нашаровується на іншу, внутрішня напруга зростає, ресурси організму виснажуються.

Коли з'являється один стрес-подразник людина мобілізує зусилля на здолання стресової ситуації та після фази активізації доволі швидко настає фаза відновлення, функціонування організму нормалізується, стан заспокоюється.

Фази стресу

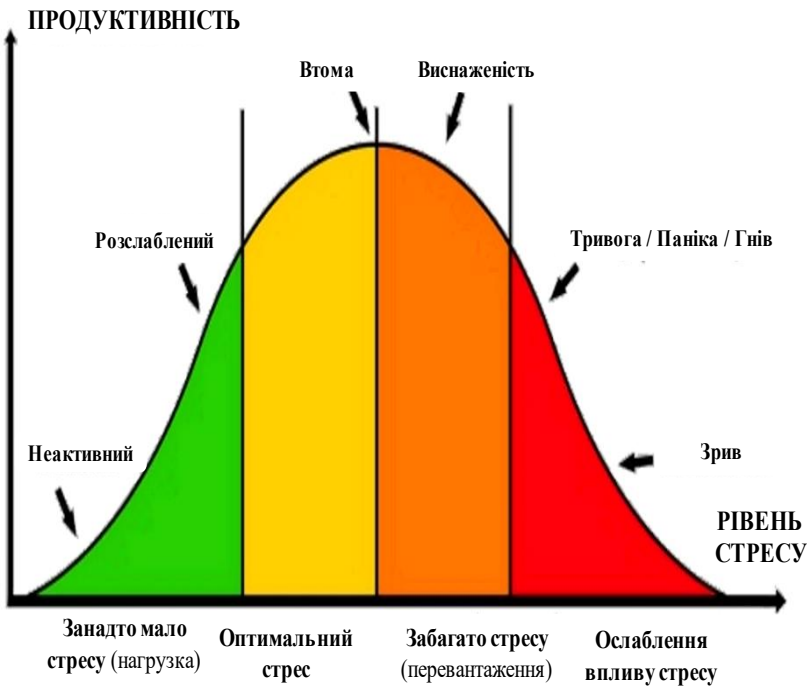


Рис. 1.2. Фази стресу

Якщо два стрес-подразника виникають одночасно або з незначним інтервалом, період відновлення організму подовжується, людина потребує більше часу, щоби привести функціональний стан організму в нормальний режим роботи. У разі, якщо період відновлення організму після пережитого ще не закінчився, а людина знову отримує новий стрес, організм не отримує можливості повністю відновитися, у такому випадку тіло потрапляє у стан перманентної тривоги, організм працює у фазі мобілізації та готовності до стресу, відбувається поступове виснаження сил, що має руйнівний вплив на загальний стан здоров'я.

Стрес – звичайне та розповсюджене явище. Усі ми інколи відчуваємо його вплив на собі. Незначні стреси неминучі та

нешкідливі. Тільки надмірний стрес створює проблеми для людей та організацій. Він – невід’ємна частина людського існування, необхідно тільки розрізнити його допустиму ступінь.

Отже, стрес – це шлях реагування організму людини на будь-який вид викликів та загроз. Коли людина відчуває загрозу стресова система реагує шляхом вивільнення в організм гормонів стресу (серед них найбільш відомі – кортизол, адреналін, норадреналін, ендорфін та решта інших), які підвищують спроможність організму діяти в умовах екстремальної ситуації. Серце починає працювати інтенсивніше, збільшується тиск м’язів, тиск крові підвищується, дихання стає частішим, органи чуття – гострішими. Зазначені фізичні зміни в організмі дозволяють мобілізуватися стресовій системі з метою захисту організму.

Особливу увагу науковці звертають на те, як особливості професійної діяльності впливають на розвиток стресу. Діяльність працівників правоохоронних органів нерідко протікає в умовах високого нервового напруження. Тому слід вміти управляти своїми емоціями, з метою збереження працездатності в будь-яких умовах.

Помітні психічні переваженні, наявність часто екстремальних умов служби, негативний вплив злочинного середовища, перенасиченість негативних переживань, суттєво впливають на виконання важливих завдань, покладених на правоохоронні органи, позначаються на фізичному та психічному здоров’ї працівників. Подолання таких негативних наслідків службової діяльності можливе через усвідомлення наявності цих чинників, шляхом оптимізації умов праці, використання компенсаційних засобів тощо.

Значно зростає роль методів регуляції психічних станів, що дозволяє оптимізувати свій функціональний стан, знімати психічне напруження, саморозвантажувати психіку. Тому доцільно приділяти увагу різним методам саморегуляції, наприклад, методам аутогенного тренування, медитації, а також психологічним тренінгам та іншим методам, які допоможуть працівнику правоохоронних органів справитись з тими складними ситуаціями, які супроводжують його професійну діяльність.

Нехтування власним життям, безпекою, здоров’ям ніколи не призводило до якості та ефективності роботи правоохоронців. Неусвідомлення свого психологічного стану, ігнорування шкідли-

вого впливу стресу на власний організм може призвести до виникнення різних захворювань та навіть раптової смерті.

Окрім цього, багато чого залежить від керівника у колективі, зокрема його обов'язком є формування здорового психологічного клімату. Він повинен розуміти, в якому психологічному стані знаходиться кожен його підлеглий та колектив загалом. Повинен розуміти, чи здатний конкретний працівник у певний момент до виконання службового завдання, пов'язаного з ризиком. Тому керівник має цікавитись особистими проблемами підлеглих, які стосуються не лише роботи, але й сімейного життя, побутових питань, здоров'я тощо.

Вплив стресових факторів, пов'язаних із виконанням службових обов'язків, не можна недооцінювати. Дехто з учених навіть пропонує розглядати це як уособлений специфічний вид стресу. А. К. Росе, Е. А. Альтмайер запропонували спеціальний термін «професійний стрес». Вивчення стресу на робочому місці показало, що майже будь-який трудовий аспект при деяких рівнях стресогенності може викликати значні небажані наслідки.

Безперечно, сучасній професійній діяльності працівників правоохоронних органів притаманний професійний стрес, зумовлений високою складністю, відповідальністю, темпом виконання операцій, необхідністю постійного контролю та прийняття рішень за умови дефіциту часу.

Якщо у 1983 р. 55% людей кожного тижня переживали стрес, то у 1992 р. кожен третій відчував стрес щодня або декілька разів на тиждень, що на 20% більше ніж десять років тому. У 2006 р. 75% людей щодня відчували стрес, 78% скарг було пов'язано з професійним стресом і лише 35% осіб отримували задоволення від своєї роботи.

Всесвітня Організація Охорони Здоров'я називає професійний стрес хворобою XXI ст., оскільки він властивий будь-якій професії світу і набув розмірів глобальної епідемії. Як стресори частіше згадують такі чинники: надмірне навантаження, тривалість робочого часу, конкуренція, занадто швидке службове зростання, мобінг (тиск керівника), конфлікт між роботою й особистим життям, невпевненість у надійності свого становища на роботі.

Нині вивчення розвитку стресу на робочому місці виділено як найважливіша наукова проблема у зв'язку з його впливом на працездатність, продуктивність і якість праці, стан здоров'я.

Наукові дослідження проблем професійного стресу набули значного поширення на межі ХХ та ХХІ століть. Проаналізувавши велику кількість вітчизняних і зарубіжних досліджень, А. Б. Леонова виділила три основні підходи до аналізу професійного стресу: екологічний, трансактний і регуляторний.

За першим підходом, стрес розуміється як результат взаємодії індивіда з навколишнім середовищем; за другим – як індивідуально-приспосувальна реакція людини на ускладнення ситуації; за третім – як особливий клас станів, що відображає механізм регуляції діяльності в утруднених умовах.

Зважаючи на різні позиції науковців, загальноприйнято виділяти три основні підходи до аналізу професійного стресу.

Представники першого підходу, стверджують, що професійний стрес виникає в результаті невідповідності (або несумісності) вимог робочого середовища й індивідуальних ресурсів працівника. А це, знову ж таки, створює потенційну загрозу для успішності трудової поведінки, здоров'я і самопочуття. У межах цього підходу об'єктом емпіричних досліджень є характеристики стресогенних ситуацій на «вході» (причини або джерела виникнення стресу) і «виході» (наслідки стресу для праці, фізичного і психічного здоров'я професіоналів). Сам факт наявності стресу встановлюється на підставі виявлення закономірностей зв'язку між чинниками напруженості праці і їх негативними наслідками.

Інший підхід до вивчення професійного стресу сформувався у середині 1970-х рр. як безпосередній наслідок розвитку когнітивних концепцій стресу. Засновником когнітивного підходу на природу психологічного стресу став Р. Лазарус, який вперше змістив фокус інтересів із традиційного вивчення механізмів гомеостатичного регулювання і стадій адаптаційного пристосування на аналіз індивідуально-психологічних чинників, що обумовлюють розвиток стресу. Головне місце в цьому аналізі зайняли суб'єктивна значущість ситуації, в якій діє людина, та ті засоби (або стратегії поведінки), за допомогою яких вона намагається перебороти труднощі.

Основним предметом дослідження в рамках третього підходу стали деталізація уявлень про зміну механізмів регуляції діяльності під впливом різних чинників, а також оцінка їх «цінності» відповідно до внутрішніх витрат. Цей погляд дозволяє простежити «долю» розвитку негативних наслідків стресу – від виникнення актуального («гострого») стресового стану через акумуляцію хронічних ефектів до формування стійких патологічних зрушень. Цей підхід дає змогу виявити дефіцит індивідуальних способів і навичок подолання стресових ситуацій, що може надолужуватися у ході спеціальних навчань і тренінгів.

Отже, якщо два перші підходи дозволяють вирішувати питання, пов'язані з оптимізацією праці й усуненням об'єктивних джерел стресу, то третій підхід вказує на можливість індивідуалізації засобів надання психологічної допомоги, ґрунтуючись на знаннях про вид станів, що підлягають корекції і профілактиці.

Отже, дослідження стану стресу у фаховій діяльності свідчать про те, що феноменологічно й щодо особливостей механізмів регуляції професійний стрес – це специфічний вид стресу і його можна визначити як багатомірний феномен фізіологічних і психологічних реакцій індивіда на складну трудову ситуацію. Професійний стрес працівників правоохоронних органів – це багатомірний феномен, що обумовлений внутрішньоорганізаційними (індивідуальними, груповими) та зовнішньоорганізаційними стрес-факторами і виражається у фізіологічних та психологічних реакціях працівників правоохоронних органів на конкретну ситуацію професійної діяльності.

Питання для самоконтролю

1. Які фази стресу ви знаєте?
2. Хто автор терміна «стрес»?
3. Що таке еустрес?
4. Які компоненти входять до триєдиної моделі головного мозку?
5. Що таке дистрес?

Список використаних джерел

1. Коцан І. Я., Ложкін Г. В., Мушкевич М. І. Психологія здоров'я людини / за ред. І. Я. Коцана. Луцьк : РВВ-Вежа. Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2011. 430 с.
2. Литвинова Г. О., Журавель Н. Т. Тренінг: Стресостійкість – шлях до успіху (тренінг для тренерів). К. : НАВС, 2019. 54 с.
3. Наугольник Л. Б. Психологія стресу : підручник. Львів : ЛьвДУВС, 2015. 324 с.
4. Недра К. М. Стресостійкість у роботі поліцейського : навч.-практ. посібник. Дніпро : ДДУВС, 2020. 124 с.
5. Сельє Г. Стресс без дистресса. М. : Прогресс, 1989. 124 с.
6. Тадевосян А. С. Практическая стрессология. Пограничная медицина. Изд-во ЛитТерра, 2011. 368 с.



**Тема
2**

ПРИЧИНИ СТРЕСУ

Накопичення негативних стрес-факторів може призвести до виникнення психічних захворювань, на кшталт депресивного розладу, який може мати різні ступені складності.

Хибним є твердження про те, що зі стану депресії легко вийти, що доволі просто пережити якийсь складний період у житті, а далі все налагодиться. Помилковим є уявлення, що вийти зі стану депресії можна, спілкуючись з рідними чи друзями за келихом вина. Хибним також є твердження, що з такого стану можна вийти, вживаючи антидепресанти, дію яких помилково уявляють подібною до впливу на наш організм енергетичних напоїв, стимуляторів, алкоголю чи наркотиків, що нібито дають можливість швидко позбутися безсоння, відчуття страху, тривожності, панічних атак, негативного настрою, апатії, необґрунтованого песимізму та неадекватного фізичному стану людини болю.

У важкій формі депресії люди, які нібито успішні в житті, мають сім'ю, родину, друзів, роботу, достаток, можуть несподівано для оточуючих закінчити своє життя самогубством. А пояснити причину суїциду близькі люди не можуть, бо не помітили, що людина місяцями чи роками перебувала у стані постійного стресу, який перейшов у стадію психічного розладу – депресії. А механізм розвитку цього захворювання подібний до утворення снігової лавини. Людина розуміє, що з нею відбуваються погані речі, але зупинити сама цей процес без фахової допомоги не може. В таких випадках звернення до психологів та психіатрів є обов'язковим, потрібним є медикаментозне лікування антидепресантами під постійним контролем лікарів та психотерапія, тобто вплив словом та комплексом психокорекційних заходів на психіку людини.

Відповідно до даних Державної служби статистики України умисні самоушкодження продовжували займати перше місце серед зовнішніх причин смерті населення України. Показник смертності від навмисного самоушкодження у 2015 році становив 18 на 100 000 населення, а в 2016 році – 20 (попередні дані). За розрахунками Центру громадського здоров'я МОЗ України, в 2017 році життя самогубством покінчили 6,5 тисячі українців. Спроби суїциду стали відбуватися в 20 разів частіше, ніж завершені самогубства.

Всесвітня організація охорони здоров'я вважає самогубство критичною проблемою в житті суспільства та заявляє. За інформацією всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), щороку у світі відбувається понад вісімсот тисяч самогубств. Це офіційна статистика, за неофіційною – їх кількість у 2–4 рази більша. Статистика ґрунтується лише на доказаних випадках, а багато є незафіксованих випадків. Як гадають експерти, значно більше відбувається невдалих спроб самогубств, за кожне самогубство, яке призводить до смерті, відбувається від 10 до 40 спроб суїцидів, що мають травматичні наслідки.

У всьому світі самогубство входить у п'ятірку найпоширеніших причин смерті серед молоді 15–19 років. Від самогубства гине більше людей, ніж у всіх військових конфліктах разом узятих.

За останні 45 років кількість самогубств у всьому світі збільшилася на 60%. Кожні 40 секунд на нашій планеті хтось накладає на себе руки. У деяких країнах самогубство є однією з трьох основних причин смерті серед людей у віці 15–44 років і другий за значущістю причиною смерті серед молодих людей від 10 до 24 років.

Особливо гостро проблема самогубств проявляється у діяльності силових відомств. За даними військової прокуратури України – в 2014–2016 роках небойові втрати української армії становили 1 294 випадки, із них 259 – суїциди (20%).

Відповідно до світового досвіду професія поліцейського належить до професій з високим суїцидальним ризиком. Водночас останній загальний рейтинг суїцидальної активності персоналу системи МВС у 2015 році становив 13,7. Окремий рейтинг суїцидальної активності поліцейських, вперше обрахований відповідно до нових штатів за підсумками 2016 року, склав 13,4. За інформацією Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) середній рівень

самогубств з урахуванням віку та чисельності населення має 11,2 смертей на 100 000 осіб.

У сучасних умовах проблема суїциду серед працівників поліції набула загрозливого явища у Франції. За дев'ять місяців 2019 року 51 поліцейський закінчив життя самогубством. У 2018 році суїцид вчинило 38 співробітників французької поліції. 2 жовтня 2019 року в Парижі відбулася найбільша за останні 25 років акція протесту французьких працівників поліції. Вони вийшли на «Марш гніву» як протест проти своїх умов праці.

Основними причинами скоєння самогубства поліцейськими були:

1) конфлікти у сфері подружніх, любовних взаємин на ґрунті ревності і матеріальних проблем (дві третини усіх випадків самогубств);

2) надмірне вживання алкоголю поліцейськими, що послаблювало їх волюві якості, притупляло відчуття небезпеки (чверть випадків);

3) несприятливі індивідуальні особистісні якості, надмірна чутливість, вразливість до нюансів міжособистісних взаємин, еґотичність, завищена самооцінка, емоційна незрілість, неспроможність самостійно та адекватно вирішувати гострі проблемні питання;

4) страх відповідальності за скоєння серйозного порушення дисципліни або чинного законодавства;

5) погіршення стану здоров'я;

6) самогубства серед близьких родичів суїцидента, які послужили прикладом для наслідування.

Є помилкові уявлення відносно стресу, хибність яких повинні усвідомлювати працівники правоохоронних органів, спеціаліст-психолог має їх коригувати, про них повинен знати керівник підрозділу, щоб не допускати наслідків дії стресу на себе та підлеглих. Зокрема:

1. «Пов'язані зі стресом симптоми не можуть завдати реальної шкоди, оскільки існують лише в уяві».

Це широко розповсюджене переконання є неправильним, тому що стрес впливає не лише на психіку, але й на весь організм. Психосоматичні захворювання, які розвиваються внаслідок стресу,

є реальними захворюваннями, як-от гіпертонічна хвороба чи виразкова хвороба шлунку та ін.

2. «Лише «слабкі» люди страждають від стресу».

Дії надмірного стресу більшою мірою підлягають завантажені люди, високим рівнем домагань, дуже відповідальні. Певною мірою всі ми є схильними до стресу.

3. «Я не несу відповідальності за стрес у моєму житті – стрес нині неминучий – всі ми його жертви».

Насправді ми відповідальні за більшість стресів у нашому житті, оскільки вони результат не стільки того, що з нами відбувається, скільки того, як ми на це реагуємо.

4. «Я завжди знаю, коли я зазнаю надмірного стресу».

Чим сильніший стрес, який зазнаємо, тим ми менш чутливі до його симптомів, до того моменту, коли стрес досягає такої сили, при якій його симптомів не можна ігнорувати.

5. «Розпізнати джерела надмірного стресу легко».

Це не зовсім так. У деяких людей ознаки стресу не розвиваються доти, поки не зникне стресор. У таких ситуаціях стресові симптоми виявляються у формі фізичного і психічного виснаження.

6. «Усі люди реагують на стрес однаково».

Твердження помилкове. Кожен із нас представляє собою індивідуальність. Ми відрізняємось один від одного по джерелах стресу, симптомах і захворюваннях, які розвиваються внаслідок надмірного стресу.

7. «Коли я відчуваю надмірний стрес, то все, що я повинен зробити – це сісти і розслабитися».

Це твердження також неправильне, оскільки релаксація корисна, але в дійсності мало хто вміє правильно розслабитися, і до того ж зняття впливу стресу не зводиться тільки до релаксації.

До розповсюджених причин стресу належать:

1. Вплив навколишнього середовища (шум, забруднення, спека, холод тощо).

2. Навантаження (підвищеної інтенсивності):

– фізичні (м'язові);

– фізіологічні навантаження (хвороба, розлад, травма);

– (надмірний обсяг інформації, яку потрібно запам'ятати, переробити);

- емоційні;
 - виробничі (значні зміни на роботі, труднощі й конфлікти);
 - специфічні навантаження у професійній діяльності.
3. Монотонія в трудовій діяльності, в емоційних контактах.
 4. Повсякденні подразники: відсутність необхідних зручностей, дрібні сварки з оточуючими, напружена психологічна атмосфера, очікування, запізнення.
 5. Відсутність звичних, бажаних соціальних зв'язків, соціальна ізоляція, порушення емоційно значущих міжособистісних відносин.
 6. Складні життєві ситуації: хвороба, смерть близьких людей, труднощі, пережиті близькими, втрата роботи або загроза втрати роботи, стрімкі зміни умов життя.
 7. Переломні етапи життя (життєві кризи): розлучення, народження дітей, початок і закінчення навчання, перехід на нову роботу, вихід на пенсію тощо.
 8. Особистісна дисгармонія: внутрішньоособистісні конфлікти, кризи невідповідності реального і бажаного «Я», кризи розвитку особистості.
 9. Незадоволеність матеріальним забезпеченням.
 10. Невизначеність або конкретна загроза.
 11. Соціальні та соціально-психологічні фактори (безробіття, соціальна незахищеність).

Поряд із стресогенними факторами, загальними для всіх людей, у діяльності правоохоронця присутня низка професійних стрес-факторів: відповідальність, необхідність бути постійно об'єктом спостереження й оцінювання, постійно підтверджувати свою компетентність, а також тимчасова мінливість діяльності.

На розвиток стресу в працівників правоохоронних органів впливають:

- 1) тривожність особистості, особистісний адаптивний потенціал, нервово-психічна стійкість, комунікативні здібності, моральна нормативність;
- 2) інтелектуальні, поведінкові, емоційні, фізіологічні ознаки стресу та комплексна оцінка прояву стресу;
- 3) загальна ерудиція, широта інтересів, стабільність і сталість поведінки, вияв уваги до інших та продуктивність поведінки;
- 4) самоаналіз особистості.

Стресори, що чинять негативний вплив на працівників правоохоронних органів, можуть бути і пов'язані зі службовою діяльністю, і не пов'язані з безпосереднім виконанням своїх повноважень, тобто ті, які містять проблеми, що мають побутовий характер, або пов'язані з внутрішніми особистими переживаннями. Їх можна поділити на чотири основні види.

1. Організація та зміст професійної діяльності. Стресорами виступають: незадовільні умови праці; неритмічність праці; надмірні перевантаження в роботі, напружена психічна діяльність чи, навпаки, недостатній обсяг виконуваної роботи, що призводить до монотонності і одноманітності, рутинності в роботі; негативні зміни в тривалості чи в умовах праці; незручний час роботи, відсутність вихідних; вплив зовнішніх факторів середовища (приміщення, температура, шум тощо); психотравмуючі фактори (вигляд розчленованого трупа, кров, страждання людей тощо), раптове або систематичне відволікання уваги від основних завдань (несподіваний подразник або постійний вплив перешкод і, як наслідок, розвиток передчасної втоми); складність виконуваної роботи, зокрема брак необхідної інформації, дефіцит часу, підвищені вимоги до якості й швидкості дій; змінна система праці; небезпека для життя й здоров'я, професійний ризик; новизна, реорганізація на роботі; ситуація невизначеності; підвищена відповідальність; стурбованість наслідками можливих помилкових дій, страх зробити помилку; несприятливий функціональний стан організму в процесі виконання діяльності; порушення біологічних ритмів (порушення сну); необхідність приймати велику кількість рішень; відсутність впливу на участь у процесах прийняття рішень; незадовільний стан комунікації в підрозділі.

2. Професійна кар'єра. До таких стресорів можуть відноситися: проблема відповідності статусу працівника; відсутність перспективи просування по службі; не чітко окреслене коло повноважень, властивих для певної посади; зміна службових повноважень; перспектива скорочення (загроза звільнення, безробіття) або передчасного виходу на пенсію; фрустрація через досягнення межі своєї кар'єри; відчуття «заручника» виконуваної роботи; брак необхідних професійних знань і вмінь; надмірні вимоги, завищені амбіції; невиправдані надії; перехід на іншу роботу; вихід на пенсію.

3. Економічна стимуляція праці. Сюди входять відсутність обґрунтованості в оплаті праці; переживання невідповідності між витратами сил на виконувану роботу і її оплатою; нерівна оплата праці; неприємності (конфлікт) з керівництвом по службі; некваліфіковане керівництво; погані взаємини з колегами по роботі, конфлікти; обмеження волі у поведінці; несприятливий психологічний клімат у робочому колективі, інтриги, ізоляція в робочій групі тощо.

4. Неорганізаційні джерела стресу.

Стресорами є: сімейні проблеми (конфлікти, суттєві домашні навантаження й ін.); життєві кризи (вікові, екзистенціальні тощо); фінансові проблеми; загальна соціальна незабезпеченість (відсутність власного житла, комунальні проблеми, проблеми медичного обслуговування, транспортні проблеми, негаразди з юридичним статусом тощо); конфлікти особистісних цінностей зі загальноприйнятними; проблеми зі здоров'ям.

Працедавці мають бути зацікавлені у питанні, що стосується стресу, не лише з огляду на психічне здоров'я та безпеку працівника, але також через наслідки, які можуть мати місце. Вміння долати стрес і використання інноваційних методів подолання організаційного стресу повинно стати пріоритетом тих працедавців, які хочуть не допустити економічних втрат, які виникають у державі, і пов'язані з плінністю кадрів, зокрема у правоохоронних органах, причиною якої часто виступає дія стресу.

Особливу увагу до вивчення впливу стресу на організм людини необхідно приділяти професійній сфері правоохоронної діяльності. Зокрема до поліцейських висуваються особливі вимоги. Специфіка такої діяльності пов'язана з рівнем публічної безпеки та порядку, а тому, як наслідок, це суттєві психічні та фізичні навантаження. І стрес є невід'ємною частиною виконання такої праці.

Стресогенність професій працівників правоохоронних органів є перманентною. Це зумовлено постійною участю у виснажливих правоохоронних заходах, систематичним ризикам власним життям та здоров'ям, конфліктністю середовища, відсутністю стабільності виконуваних завдань, публічності діяльності, необхідністю прийняття швидких рішень, використанням фізичної сили, спецзасобів, зброї тощо.

Особливі умови праці в правоохоронних органах є викликані її змістом, характером системи управління, специфікою психічної діяльності. Працівники цих служб ризикують потрапити в різні загрозові ситуації:

- конфлікти, які можуть призвести до травмувань, каліцтва чи смерті, внаслідок дій осіб, стосовно яких здійснюються відповідні превентивні заходи;
- участь у діях під час надзвичайних ситуацій, переслідування злочинців;
- виконання службових повноважень, незважаючи на негативні погодні умови;
- виконання завдань в умовах, в яких існує вірогідність контакту з хворими на заразні захворювання або зі зараженим біологічним матеріалом, вибуховими речовинами, наприклад під час антитерористичних заходів.

Ситуації, які потребують суттєвих психічних та емоційних зусиль зумовлюють різні наслідки, наприклад абсентеїзм (часті випадки відсутності на роботі з причин захворюваності), зменшення ефективності праці, що внаслідок призводить до професійного вигорання. Погіршення здоров'я і фізичного, і психічного, може бути причиною зниження настрою та навіть депресії.

Доказом цього є показники самогубств, які в цій професійній групі є вищими порівняно зі загальними показниками. Постійний стрес спричинює зниження захисної функції організму та створює умови для виникнення захворювань.

Професійна діяльність правоохоронних органів є причиною послаблення сімейних та родинних зв'язків, дружніх стосунків, що є похідною цілодобового ритму праці і труднощів у плануванні особистого часу.

Отже, основна психологічна проблема в діяльності працівників правоохоронних органів – це періодично виникаючий стан напруженості, пов'язаний з необхідністю внутрішнього настроювання на певне поведіння, мобілізації всіх сил на активній доцільній дії.

Повсякденний стрес виникає під впливом дій безлічі стресорів малої сили, звичайних неприємностей у трудовому, побутовому і сімейному житті. Наслідки цього впливу люди часто недооцінюють.

Однак усе більшого поширення набуває уявлення про те, що маса дрібних неприємностей, так званий «стресовий гнус», шкідливіший для здоров'я, ніж рідкісні сильні стреси.

Окрім того, причини стресової напруги можуть бути зумовлені таким:

1. Частіше вам доводиться робити не те, що хотілося б, а те, що потрібно, що входить до ваших обов'язків.

2. Вам постійно бракує часу – не встигаєте нічого зробити.

3. Вас щось або хтось підганяє – ви постійно кудись поспішаєте.

4. Вам починає здаватися, що оточуючі перебувають у стані якогось внутрішнього напруження.

5. Вам майже нічого не подобається.

6. Удома, в сім'ї, у вас постійні конфлікти.

7. Постійно відчуваєте незадоволеність життям.

8. Влазите в борги, навіть не знаючи, як їх виплачувати.

9. У вас з'явився комплекс неповноцінності.

10. Вам не має з ким поговорити про свої проблеми, та й немає особливого бажання.

11. Ви не відчуваєте поваги до себе ні дома, ні на роботі.

Основними стрес-факторами соціального середовища є: недостатність соціальних пільг і гарантій для працівників правоохоронних органів; низька суспільна оцінка значущості та привабливості правоохоронної діяльності в державі; фактична відсутність участі працівників правоохоронних органів у прийнятті рішень щодо ділового життя колективу; несформованість відчуття приналежності до колективу; не відповідність мотивів діяльності колективу й особистості; загроза безробіття.

Джерелом розвитку хронічних депресивних станів, синдрому незадоволеності працею і, як наслідок, – потужним початковим фактором професійного стресу та професійної деформації працівників правоохоронних органів слугує неоднозначне визначення мети праці.

Стрес-факторами, що сприяють виникненню таких несприятливих явищ, можна назвати:

– відсутність розробленої системи оцінки рівня успішності виконання задач у ході професійної діяльності;

- відсутність адекватного зворотного зв'язку про ефективність здійснення діяльності;
- несвоєчасність одержання такої інформації та агресивне зовнішнє середовище.

Якісне виконання обов'язків потребує від працівників правоохоронних органів великих часових затрат та самовіддачі, що передбачає необхідність серйозних обмежень: скорочену можливість для улюблених занять, обмежене коло спілкування, утруднені або припинені зв'язки з рідними і близькими, неминучу відмову від деяких звичок заради інтересів професійної діяльності.

Індивідуальні стрес-фактори працівників правоохоронних органів обумовлені психофізіологічними, психологічними та поведінковими особливостями особистості:

- на психофізіологічному рівні характер розвитку професійного стресу визначатиметься конституціональними особливостями, типом його нервової діяльності, циклічністю протікання фізіологічних функцій, наявністю захворювань (зокрема, викликаних певною професією) тощо;

- на психологічному рівні до таких факторів відносяться ступінь розвитку основних психічних функцій, наявність різноманітних можливостей, рівень сформованості вольових якостей, особливості організації мотиваційної сфери, що у комплексі визначають індивідуально-психологічні властивості особистості;

- на поведінковому рівні розвиток професійного стресу залежатиме від наявності у конкретного індивіда специфічних поведінкових схем або патернів поведінки.

На характер індивідуальної варіабельності на стрес впливає низка опосередкованих факторів, до яких можна віднести: вікові, генетичні (наприклад, статеві) розбіжності, ступінь тренованості та рівень індивідуальної професійної підготовки.

Очевидно, що однією з причин виникнення стресу є невдоволеність у сфері сексуальних відносин. Сексуальна депривація виступає одним із визначальних факторів виникнення та розвитку стресу.

У сфері сексуальних відносин стрес може виникнути як реакція на суперечності між уявленнями людини про свої великі сексуальні можливості і неможливість підтвердити завищену

самооцінку в реальному поводженні, на висловлення в неприйнятній для особистості формі негативної оцінки партнера по сексуальному спілкуванню, переживання сексуальних невдач і особливо ревності.

Про суттєве значення стресостійкості для працівників правоохоронних органів та її вплив на ефективність їх роботи свідчить те, що в системі Національної поліції та інших органів правоохоронної сфери створено систему психологічного забезпечення їх діяльності.

Серед основних функцій системи психологічного забезпечення в органах, підрозділах Національної поліції України слід виділити психопрофілактичну роботу, яка полягає, наприклад, у забезпеченні проведення сеансів психологічної релаксації в кімнатах психологічної саморегуляції для профілактики наслідків впливу несприятливих стрес-факторів професійної діяльності.

У закладах вищої освіти МВС України функціями системи психологічного забезпечення є психологічне супроводження адаптації курсантів (слухачів) до специфіки навчання та умов подальшої професійної діяльності. З цією метою проводяться інтерактивні заняття, тренінги з питань формування у них пізнавальних функцій особистості, стресостійкості, здатності ефективно діяти в екстремальних ситуаціях, виважено та швидко приймати рішення в умовах дефіциту часу.

Процес їх психологічної підготовки передбачає розвиток умінь точного оцінювання свого психологічного стану, настрою, ступеня психоемоційного напруження під час вирішення завдань різної складності. Здобувачі вищої освіти опановують методи та прийоми психологічної саморегуляції для формування стресостійкості, забезпечення особистої безпеки в специфічних умовах майбутньої професійної діяльності та повсякденному житті.

Важливим аспектом в організації роботи з поліцейськими є надання психологічної підтримки та допомоги тим, хто її потребує. Зокрема для своєчасного усунення проблем психологічного походження, швидкого відновлення належної функціональності осіб, збереження їх життя та здоров'я формуються групи психологічної підтримки та допомоги.

Відповідні групи утворюються з визначеного кола осіб, які потребують першочергової психологічної допомоги через особли-

вості впливу на них стрес-факторів професійної діяльності, для диференційованого розподілу психопрофілактичних заходів та зусиль психологів. До групи психологічної підтримки та допомоги включаються особи, які потребують додаткових цільових психопрофілактичних та психокорекційних заходів.

Підставами для включення особи до групи психологічної підтримки та допомоги є:

1) наявність ознак гострої стресової реакції під час або після виконання особою службових завдань в екстремальних ситуаціях;

2) виявлення за результатами психологічної діагностики особи та проведеної співбесіди ознак посттравматичного стресового розладу внаслідок:

– застосування, використання вогнепальної зброї особою або застосування вогнепальної зброї проти неї;

– перебування в екстремальних ситуаціях, зокрема пов'язаних зі загибеллю, пораненням, травмуванням людей;

– перебування в заручниках або ведення переговорів зі злочинцями щодо визволення захоплених ними заручників;

– перенесення інших психотравмуючих ситуацій, пов'язаних зі службовою діяльністю, обставинами життя;

3) виявлення в ході службової діяльності або за результатами додаткової психодіагностики несприятливих психоемоційних станів у особи, зокрема:

– суттєве зниження успішності у виконанні професійних завдань на фоні значного погіршення загального стану здоров'я, постійні скарги на хронічну втоми, погане самопочуття;

– різкі зміни в поведінці, часті перепади настрою, підвищена емоційна збудливість, агресивність, дратівливість, неадекватно гостре реагування на звичайні подразники буденного життя або навпаки прояви апатичності, відособленості, крайній ступінь емоційної холодності, відчуженості;

– висока конфліктність, неспроможність будувати конструктивні службові міжособистісні стосунки, надмірна екзальтованість, відхилення від загальноприйнятих норм поведінки;

– прояви залежної поведінки, надмірне вживання алкоголю, тютюну, трудоголізм, ігрова залежність, випадки вживання психоактивних речовин;

– прояви деструктивної, руйнівної для життя та здоров'я поведінки, висловлювання намірів покінчити життя самогубством, пресуїцидальна поведінка;

4) суттєві труднощі адаптації до умов службової діяльності;

5) рекомендації лікаря-психіатра за результатами проведення обов'язкового періодичного (позачергового) психіатричного медичного огляду.

Сучасні підходи до професійного стресу включають його усвідомлення та подолання і на організаційному, і на особистісному рівнях. Важливими змінами на організаційному рівні в роботі працівника правоохоронного органу є:

– зменшення навантаження працею, більш раціональний розпорядок, зменшення кількості роботи з документацією, не перенесення частини роботи додому, зменшення надурочних годин праці, пристосування умов праці до індивідуальних можливостей і рис характеру та темпераменту працівника;

– підвищення іміджу професії, позитивна оцінка рівня кваліфікації працівника, пристосування посадових обов'язків до його вмінь та навичок; справедлива оцінка, частіші заохочення, створення можливостей для розвитку та кар'єрного росту;

– зменшення почуття загрози всередині організації, зменшення конфліктних ситуацій, зменшення невпевненості, пов'язаної з організацією праці, зменшення кількості раптових та неочікуваних завдань, завдань, які вимагають одночасного виконання, зменшення перешкод у реалізації своїх обов'язків, запровадження методів управління, які надають можливість збільшення ролі працівника у контролі над виконуваними ним завданнями;

– налагодження соціальних контактів, посилення співпраці між керівниками та підлеглими, зміцнення зв'язків між працівниками, підтримка в складних ситуаціях;

– зменшення почуття суворості покарання за випадково допущені помилки в роботі.

На рівні підрозділу необхідним є надання допомоги в складних ситуаціях, посилення стресостійкості. Обов'язковим напрямом є профілактика й тих працівників, за якими ще не помічено ознак професійного вигорання, і котрі перебувають у групі ризику, а також тих, в яких з'явилися негативні наслідки стресу та перші ознаки вигорання.

Важливим аспектом є застосування тренінгів, антистресових програм, які допомагатимуть у подоланні впливу стресу і пов'язаного з ним напруження, посилюватимуть вміння міжособистісної комунікації, оптимізують особисті ресурси, професійні і соціальні компетентності, а також навчатимуть методам оволодіння вміннями адаптаційного подолання стресу.

Ще одним із напрямів формування стресостійкості є навчання працівників правоохоронних органів усіх рангів, постійне підвищення кваліфікації практичних психологів і їх співпраця у напрямі профілактики стресу.

Питання для самоконтролю

1. Які уявлення відносно стресу можна вважати помилковими?
2. Як пов'язані тривожність і стрес?
3. Чим обумовлені індивідуальні стрес-фактори?
4. Які існують основні стрес-фактори соціального середовища?
5. Хто ухвалює рішення про включення до групи психологічної підтримки?

Список використаних джерел

1. Наугольник Л. Б. Психологія стресу : підручник. Львів : ЛьвДУВС, 2015. 324 с.
2. Тімченко В. О. Рефлекс придушення або що заважає ветеранам АТО повернутися до звичайного мирного життя. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2015. Вип. 18. С. 234–243.
3. Грибук А. В. Психологічні аспекти виникнення і розвитку емоційного стресу. Актуальні проблеми психології стрес-менеджменту : матер. Міжнар. наук.-практ. конф. (26–27 квіт. 2019 р.). Черкаси : ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2019. С. 24–29.
4. Єргієва Л. Стрес: причини й ознаки. Психологічні техніки подолання стресового стану. *Психолог*. 2012. № 6. С. 48–50.
5. Харченко В. Є., Шугай М. А. Психологічна діагностика та корекція посттравматичного стресового розладу особистості : метод. посібник. Острого : Вид-во Нац. ун-ту «Остроз. акад.», 2015. 158 с.

Тема

3

ПРОЯВИ ТА НАСЛІДКИ СТРЕСУ

Дія стресорів (стрес-факторів) на організм викликає посилення продукції гормонів наднирників – катехоламінів, які більшою мірою обумовлюють прояви та наслідки стресу. Прояви стресу відрізняються значним поліморфізмом, як писав У. Шекспір, «у кожної існуючої печалі є сто відображень».

Саме собою виникнення стресової ситуації спричиняє негативні наслідки: болі в області шлунку, часте сечовипускання, сильні головні болі, неможливість глибоко зітхнути, бо щось заважає. Ці серйозні своєчасні сигнали, які посилає наш організм, слід розуміти однозначно: «Увага, стрес!». Поки вони лише попереджають вас (до сигналу небезпеки ще далеко), однак одержавши їх, ви маєте задуматися про причини тих чи інших порушень в організмі.

Окрім фізичних, у цьому випадку біологічних стресових сигналів, існують ще сигнали емоційної сфери про необхідність зміни поведіння. В однієї людини, наприклад, стрес проявляється в нетерпінні (хоча б тоді, коли вона чекає на зупинці на громадський транспорт або на навчальному занятті – відповіді студента). Інша начебто постійно кудись поспішає: швидко говорить або занадто швидко ходить. У третьої погіршується пам'ять. У четвертої думки перебігають постійно з однієї на іншу і вона не може зосередитися.

Проявом стресу є також підвищена нервовість, різкі перепади настрою, швидка стомлюваність, стан спустошеності. У деяких стрес виявляється в раптовій розлютованості. А хтось стає надто недовірливим: начитавшись або наслухавшись про симптоми різних захворювань, намагається знайти їх у себе. По виразу обличчя більшості людей, але не всіх, видно, що вони перебувають у стані

стресу. Трапляється, що напруга відчувається і в інших м'язах вашого тіла. Плечі напружуються й сутуляться, ви нахилиєтеся вперед, інстинктивно прагнучи захистити себе. Також можете схрещувати ноги або руки, намагаючись таким чином захищатися.

Ці та інші психічні і біологічні сигнали повинні змусити задуматися вас про своє здоров'я та спосіб життя.

Проаналізуйте реакції вашого організму на подібні сигнали, це допоможе розібратися у виникненні стресових ситуацій і зробити перший крок на шляху до їх подолання.

Нижче наводиться перелік різних станів, що можуть сигналізувати про наявність в організмі внутрішнього напруження. Такий стан, зазвичай, обтяжує, і ви починаєте визначати, у чому ж причина. Свідома оцінка стану здатна перевести ці сигнали зі сфери почуттів у сферу розуму. Це дасть можливість досягти психічної рівноваги і тим самим ліквідувати небажаний стресовий стан.

Ознаки стресового стану:

- посилення тривоги, відчуття кризи або великої перешкоди;
- неможливість зосередитися на чомусь;
- занадто часті помилки в роботі;
- погіршується пам'ять;
- занадто часто виникає почуття втоми;
- дуже швидка мова;
- відчуття втрати контролю над собою;
- думки часто змінюються;
- доволі часто виникають болі (голова, спина, шлунок);
- підвищена збудливість, дратівливість;
- робота не приносить колишньої радості;
- втрата почуття гумору;
- різко зростає кількість сигарет, які викурюєте;
- пристрась до алкоголю;
- постійне відчуття недоїдання;
- зникає апетит;
- неможливість вчасно закінчити роботу.

Загальноприйнятою є думка, що стрес сьогодні – це причина майже 90% захворювань людини. С. А. Парцерняк вказує на стрес як причину виникнення або фактор підтримання вегетозів. Хронічна психоемоційна напруга (ХПЕН), посттравматичні стресо-

ві розлади (ПТСР) є причиною нейроциркуляторної дистонії (НЦД), гіпервентиляційного синдрому (ГВС), функціонального розладу шлунку (ФРШ), дискінезії жовчовивідних шляхів (ДЖВШ), доклінічної форми ішемічної хвороби серця (ІХС), артеріальної гіпертензії (АГ), гіпертонічної хвороби (ГХ), хронічного гастродуодуніту (ХГД), неязвенної диспепсії (НЯД) тощо. В хірургічних відділеннях це психовегетативні порушення у вигляді віддалених гнійно-запальних ускладнень. Урологам трапляються психогенні форми імпотенції тощо. Гінекологи діагностують психогенну ригідність, вагінізм, дисмінореї тощо. За даними ВООЗ кількість хворіб через негативну дію стресів за останні 60 років зросла у 25 разів.

Стреси підривають наш імунітет, роблять нас уразливими для інфекцій. До основних патологій, причина яких пов'язана з переживанням стресів, належать депресія, тривожність, інфаркт, інсульт, ослаблення імунної системи і як наслідок вразливість до різних інфекцій, починаючи з банальних застуди і герпесу й закінчуючи такими грізними, як СНІД, деякі форми раку, аутоімунні захворювання, на кшталт ревматоїдного артрити або розсіяного склерозу. Стрес нерідко викликає шкірні реакції (висип, сверблячку, різноманітні дерматити тощо), порушення роботи шлунково-кишкового тракту, безсоння, різні неврологічні хвороби, порушення статевої та репродуктивної функції людини. Все більше значення стресу надають в етіопатогенезі таких різних захворювань сучасності, як алергії.

На думку В. Булах, наслідки стресу можна поділити на:

- 1) фізіологічні;
- 2) суб'єктивні;
- 3) поведінкові;
- 4) когнітивні.

Фізіологічні наслідки стресу. Стрес є головним фактором ризику під час прояву й загострення багатьох захворювань. Найбільш розповсюдженими є хвороби серцево-судинної системи, шлунково-кишкового тракту і системи дихання. Усі ці симптоми виявляються у стані страху. Коли людина налякана, у неї спостерігається прискорення пульсу, підвищення кров'яного тиску, переривчастість дихання, виникають болі в животі. Отже, стан стресу подібний за

симптоматикою до переживання страху. Як часто ми боїмося, причому іноді настання стану страху відбувається доволі непомітно. Багато людей у своєму житті відчують страх так часто, що звикають до цього стану і вживаються в нього, забуваючи про те, що можна жити набагато спокійніше і з великим задоволенням. На фізіологічному рівні при стресі в людини виробляються гормони, які просто необхідні для нормальної роботи організму в такий напружений період. На превеликий жаль, з погляду здоров'я, сучасна людина відрізняється від свого пращура у своєму соціалізованому поведженні, а у фізіологічних механізмах залишається подібною до нього. Тому під час стресу рідко пускається в хід м'язова енергія, вона залишається загальмованою соціальним вихованням. Багато людей навіть не можуть дати словесну відсіч своєму кривдникові. І тому біологічно активні речовини ще довго циркулюють у крові в підвищених концентраціях, не даючи заспокоїтися ні нервовій системі, ні внутрішнім органам, що і призводить до захворювань. Найбільш притаманні з них:

1. *Ріст кров'яного тиску.* Система кровообігу складається з артерій, вен і капілярів, по яких щодня проходить близько 36 тисяч літрів крові. Загальна довжина кровоносних судин справді разюча – вона становить 20 тисяч кілометрів, тобто половину довжини екватора. Артерії і вени це не тверді трубки, вони здатні звужуватися й розширюватися, пропускаючи більшу або меншу кількість крові під необхідним тиском. Якщо м'язи, через які проходять кровоносні судини, будуть занадто напружені, це сильно утруднить потік крові і серцю доведеться працювати інтенсивніше, щоб це компенсувати, або окремі частини тіла виявляться позбавленими потрібного кровопостачання.

Саме надмірне звуження артерій є причиною підвищення артеріального тиску. Просвіт артерій стає меншим, а тиск крові, своєю чергою, змушений підвищуватися. Підвищений тиск може викликати розриви судин у серці, головному мозку, у нирках та очах.

2. *Захворювання серця.* Серце забезпечує кровообіг в організмі людини, функціонуючи подібно до могутнього насоса. На жаль, від хвороби серця (інфаркту міокарду, ішемічної хвороби, гіпертонії тощо), помирає набагато більше людей, ніж від будь-якої іншої хвороби, нещасних випадків, аварій і катастроф. Мабуть,

наш час наповнений великою кількістю стресорів, чого не було в минулому.

3. *Виразкова хвороба*. Найбільш розповсюджена хвороба, що розвивається в організмі людини після перенесеного стресу – це виразка шлунку. Вона виникає внаслідок ослаблення природної опірності слизової оболонки шлунку агресивному впливу кислоти шлункового соку.

4. *Захворювання дихальної системи*. Середня кількість повітря, щодня вдихуваного дорослою людиною, становить приблизно 13 650 літрів, тому важливо, щоб дихальна система працювала ефективно і безперебійно. Більшість людей мають звичку до поверхневого дихання, вдихаючи тільки чверть тієї кількості повітря, що вважається «нормою». Це відбувається тому, що багато людей, які перенесли стрес, перебувають у напруженому стані, в них підвищений рівень тривожності і страху перед клопотами та неприємностями. Страх перед труднощами сприяє частішанню дихального ритму, причому подих стає неглибоким і переривчастим. Отже, в організм людини не надходить необхідної кількості кисню, а це негативно впливає на самопочуття та загальний стан здоров'я.

Суб'єктивні наслідки стресу. Крім фізіологічних наслідків стресу існують ще і більш складні і суб'єктивні наслідки. До них належать різні розлади особистості, стомленість, почуття тривоги, почуття провини, що ускладнюють людині життя і не дають з новими силами приступити до будь-якої діяльності.

1. *Почуття провини*. Почуття провини – дуже непродуктивне і шкідливе, воно змушує застрягати в минулому, лаяти себе за зроблені помилки – але ніяк не аналізувати їх і не намагатися виправити ситуацію. Це почуття не дозволяє жити сьогоденням і, що найнеприємніше, не дає можливості формувати майбутнє. Усі думки підпорядковані тільки самозвинуваченню, а на думки, як поліпшити своє становище, ні сил, ні розуму не залишається.

2. *Почуття тривоги*. Тривога часто виникає до того як людина усвідомлює джерело небезпеки. Тому тривога мало того, що попереджає людину про можливу небезпеку, але й спонукає її до пошуку, до активного дослідження навколишніх факторів з установкою визначити загрозливий об'єкт. У цьому полягає позитивна функція тривоги, тобто завдання особистості визначене психікою

однозначно – «знайти і знешкодити джерело небезпеки». З іншого боку вона може виявлятися як відчуття безпорадності, непевності в собі, безсилля перед зовнішніми факторами, перебільшення їхньої могутності і загрозливого характеру. У поведженні тривога виявляється як джерело дезорганізації діяльності, «що порушує її спрямованість і продуктивність». У стані тривоги людина не може працювати спокійно і може мати нав'язливі стани. Деяким людям, що перебувають у стані тривоги, властива переконаність у тому, що всі навколо налаштовані проти них, бажають критикувати будь-яку їхню дію, не люблять вислухувати їхню думку, ставлять під питання те чи інше рішення. Тобто тривога «одягає» на очі особистості специфічні «окуляри», через які видно тільки постійну загрозу з боку людей і обставин. Порушується стан гармонічної психологічної рівноваги особистості і, отже, це призводить до низки конфліктів і непорозумінь.

3. *Стан втомлення.* Стрес – це стан позамежної напруги психіки, нервової системи, а нерідко і м'язової тканини. Інстинктивний механізм виживання може спрацьовувати надміру та вести до розбалансування окремих механізмів. Це призводить до виснаження нервової системи. У таких обставинах організм людини має якийсь час побути «у тиші», тобто в стані мінімальної активності, що реалізується тільки в тому обсязі, який необхідний для підтримки елементарної фізіологічної життєдіяльності організму. Цей спад загальної енергетики поширюється на роботу мозку, скоріше на спад у його активності. У людини виникає почуття порожнечі й протрації. Потім активність мозку починає поступово відновлюватися, клітини його повертають витрачений енергетичний запас, він приходять знову до свого робочого стану.

Поведінкові наслідки стресу. Найбільш очевидними для навколишніх є наслідки стресу, що виявляються в поведженні людини, і саме вони стають об'єктом пильної уваги. З одного боку, особа намагається контролювати своє поведження зсередини, з іншого – оточуючі стежать за її поведженням, часто критично відзначаючи всі її недоліки. Поведження особистості відображає процес її взаємодії з навколишнім середовищем, воно звичайно опосередковане зовнішньою руховою і внутрішньою психічною активністю особистості. Поведження може стати неадекватним дійсності після того,

як людина пережила будь-який негативний досвід у своєму житті, відчувала розчарування, тобто одержала стрес і не змогла відновитися після нього. Неадекватність поведінки може виражатися у зниженні рівня самоконтролю за виконанням власної програми поведінки, у переоцінці особистістю своїх можливостей, у дисбалансі між наміченими і реальними планами дій.

4. *Замкнутість особистості.* Найбільш розповсюдженою формою післястресового стану є прояв замкнутості особистості. В поведінці кожна людина може виявляти себе по-різному. Є люди у більшому ступені схильні до спілкування, особливо тоді, коли в них з'являються проблеми і неприємності. Людей такого типу називають «співрозмовниками». Вони вдаються до допомоги оточуючих за будь-якої можливості, особливо коли їм стає погано. Це відбувається ще і тому, що їх мучить сильне почуття самотності у ті моменти, коли ні з ким розділити своє горе. «Співрозмовники» люблять довго говорити по телефону, знаходячись у себе вдома, відразу вмикають телевізор або музику (скоріше для фонового шуму, ніж для задоволення своєї цікавості). Сторонні звуки дають їм ілюзію присутності інших людей. Переживши стрес, люди, що належать до типу «співрозмовників», як не дивно, зовсім не замикаються в собі, а навпаки «прилипають» до близьких і знайомих й таким нав'язливим способом поступово виходять зі стресового стану.

Існує ще один тип людей, які поведуться по-іншому. Цих людей у психологічній науці називають «мислителями». Вони найчастіше спрямовані всередину себе, тобто інтровертовані. Для них притаманна фіксація інтересів на явищах власного внутрішнього світу, якому надається вища цінність. Люди «розумового» типу відрізняються схильністю до самоаналізу, ускладненнями соціальної адаптації, підвищеною емоційною холодністю, а коли на них впливає стресор, то ще й замкнутістю.

Після пережитого стресу така людина не хоче нікого бачити, ні з ким ділитися своїми переживаннями, нікому не довіряє своїх почуттів. Так, вона поводить себе тому, що її власні відповідні реакції не відповідають зовнішнім стимулам, які йдуть від реальної ситуації. Вона реагує на зовнішні фактори недостатньо адекватно і водночас володіє підвищеною вразливістю за наявності емоційної

стриманості. У післястресовій ситуації «мислитель» доволі часто відчуває стан заглибленості у світ внутрішніх уявлень і переживань, не здатний із задоволенням контактувати з навколишнім світом. Він іде у сферу власної самоти і самотності, тому що при цьому зовнішній світ для нього втрачає свою привабливість. Для стороннього спостерігача створюється враження, що така людина відроджена від інших скляною стіною, ігнорує оточуючий її соціальний світ і живе в емоційній і духовній самотності.

5. *Негативізм*. Негативізм – це позбавлений розумних підстав опір людини зовнішнім впливам; форма протесту проти несправедливого відношення, реально існуючого чи сприйманого нею як такого, до неї оточуючих. Він може виявлятися в різних формах: у капризах, брутальності або замкнутості, відчуженості. Негативізм може бути в пасивній і активній формах. Пасивний виражається у відмові виконувати пропонувані соціумом вимоги. При активному прояві негативізму людина робить дії, протилежні необхідним. Найчастіше негативізм трапляється стосовно вимог з боку владних людей, що не враховують потреб підлеглого. Негативізм посилюється при станах виснаження і перезбудження нервової системи. Психологічною основою негативних реакцій у всіх випадках є незадоволеність будь-якої важливої для людини потреби соціального характеру. Наприклад, потреби в розумінні, у повазі, в емоційному контакті, у співпереживанні, у схваленні.

Кожен раз, відчуваючи вплив стресорів, людина несвідомо включатиме реакцію негативізму, ускладнюючи життя собі й іншим, а також, гальмуючи швидкий вихід зі стресової ситуації, надовго застрягнувши в ній. Активне включення людини в життя колективу може усунути або значно зм'якшити появу негативізму. Коли особа відчуває, що потрібна іншим, то починають «стиратися» бар'єри її психологічних захистів, коротшає дистанція між нею та іншими людьми, вона починає більше довіряти їм і життю взагалі.

Когнітивні наслідки стресу. До когнітивних наслідків стресу належать порушення пізнавальних процесів особистості. Внаслідок стресу в людини можуть бути розбалансовані процеси пам'яті, уваги, мислення. Річ у тім, що пізнавальні процеси формують інформаційну базу і, отже, орієнтовану основу психіки людини. Перебуваючи в стресі, людська психіка починає втрачати

ту орієнтовану основу, яка задовільно функціонувала в період до нього. Це відбувається тому, що фундамент, на якому трималася пізнавальна орієнтація особистості, виявляється розхитаним. А він складається з процесів уваги, пам'яті, інтелектуальної діяльності, волі тощо. Одним із найпоширеніших наслідків післястресової реакції є зниження властивостей уваги (концентрації, стійкості, обсягу та гнучкості).

1. *Неуважність*. Людина, що пережила стрес, часто стає розсіяною, втрачає концентрацію уваги, не може зосередитися. Якщо ж вона змушена виконувати будь-яку діяльність, то в неї порушується здатність переключати увагу і вона може надовго зациклюватися на виконанні визначеного етапу «діяльності», не переходячи до наступного. Природно, що таке поведіння призводить до неприємностей на роботі. К. Д. Ушинський писав: «Увага є саме ті двері, через які проходить усе, що входить у душу людини із зовнішнього світу». Мабуть, коли душа людини хворіє від перенесеного стресу, вона частково закривається від зовнішнього світу і процес її уваги порушує свою спрямованість, плавність, упорядкованість і вибірковість. Чим складніше виконуване завдання, тим менш заглибленою стає її увага. У такий момент увага спрямована не на навколишні реальні об'єкти, що становлять діяльність, а на суб'єктивні образи, що знаходяться у внутрішньому світі людини. Образно кажучи, те вікно свідомості в навколишній світ, що називається увагою, закривається і не дає людині вирватися на волю.

2. *Гальмування інтелектуальних реакцій*. Перенесений стрес негативно впливає на основні якості людського інтелекту: допитливість, глибину розуму, її гнучкість і рухливість, логічність і доказовість. Людина, що перебуває у післястресовому стані, стає пасивною у прояві пізнавальної діяльності. Вона не може відокремити головне від другорядного, необхідне від випадкового. Водночас вона не використовує свій досвід, оперативно реагуючи на зміни навколишньої ситуації, не знаходить нові взаємозв'язки між предметами і явищами, не намагається перебороти шаблонність свого мислення. Процес мислення – це завжди процес застосування знань. Людина в такому стані мислить обмежено або украй вузько, локально відображає дійсність і не робить необхідного перенесення знань.

3. *Нерішучість*. Людям, які пережили стрес, властива виражена нерішучість, невпевненість у собі, схильність до постійних сумнівів і страхів. Такі люди вразливі й самолюбні. Знаходячись у подібному стані, вони відчувають, що для них складні будь-які зміни в житті, порушення її звичного укладу. Це викликає в них посилення невпевненості й тривожних побоювань. Необхідність прийняття самостійного рішення і вияв ініціативи для них непосильні завдання.

Нерішучість інколи призводить до доволі серйозних проблем. Наскільки людина рішуча, настільки вона може прийняти на себе відповідальність за своє життя, за свої промахи і перемоги. Адже тільки на помилках людина вчиться. На жаль, не на чужих, а тільки на своїх (всупереч відомому прислів'ю: дурень учиться на своїх помилках, а розумний на чужих). Мабуть, різноманіття життєвих ситуацій поєднує і дурнів, і розумних. Адже в кожній людині незалежно від того, наскільки вона розумна, має накопичуватися індивідуальний досвід. Знаючи негативні наслідки, до яких призводять стреси, доцільно далі познайомитися з ознаками стресу.

Зовнішні сигнали:

- підвищена збудливість, реактивність, агресивна поведінка;
- метушливість, незлагоджені дії, гірше працюють навички дрібної моторики, тремор кінцівок;
- збільшення числа нещасних випадків, неточність, помилки у роботі;
- втрата почуття гумору;
- поганий сон, труднощі із засипанням, втомлений погляд;
- різко зростає кількість цигарок;
- виникає бажання вжити алкоголь;
- постійне відчуття недоїдання, або навпаки, зникає апетит – втрачається смак їжі;
- функціональні розлади, еректильна дисфункція, неспроможність насолоджуватися сексуальними стосунками;
- зниження працездатності.

Внутрішні сигнали, ваше самопочуття:

- ви постійно поспішаєте та вам постійно не вистачає часу – не встигаєте нічого зробити;
- робота не приносить колишньої радості;

- все втратило барви, сірість, сум, апатія, відсутність сенсу буття;
- цілеспрямованість у досягненні мети згасає;
- ви відчуваєте постійну внутрішню напругу;
- відчуття, що ви не в реальності, наче постійно знаходитися в коконі, сприйняття дійсності відбувається через ледь помітний глухий фон, неначе чуєте постійний, приглушений, ледве помітний, монотонний звук;
- втрачаєте можливість насолоджуватись речами, які вам завжди приносили задоволення;
- відчуваєте роздратування, невдоволення, постійне страждання, неспокій;
- відчуваєте погіршення пам'яті, труднощі з концентрацією уваги, не можливо зосередитися на чомусь одному, часто втрачаєте основну лінію розмови, забуваєте про що хотіли повідомити;
- вам постійно хочеться спати – ви не можете повноцінно відпочити, ви бачите надмірно багато снів, а надто, коли дуже сильно втомилися за день;
- допускаєте часті помилки у роботі через хронічну втому;
- часто болить голова (спина, шлунок);
- пригніченість, песимістичність, «зі мною ніколи не станеться нічого доброго»;
- схильні до зриву негативних емоцій на інших осіб;
- повна відсутність інтересів до спорту, культурних розваг, телебачення, хобі;
- ви втягнулися у борги і навіть не уявляєте як з ними можете розплатитися;
- вам немає з ким поговорити про свої проблеми, та й немає особливого бажання
- занижена самооцінка, ви не відчуваєте поваги до себе – ні дома, ні на роботі.

Симптоми стресу в працівників правоохоронних органів:

Зловживання алкогольними напоями. В деяких підрозділах правоохоронних органів існує тенденція вживання алкоголю наприкінці робочого дня для зняття напруги. Такий швидкий метод здолання наслідків стресу може швидко перерости у стійку звичку. Залежність від алкоголю може зруйнувати благополуччя людини, його світ та життя.

Тривога, безсоння. Уві сні людина проводить 1/3 свого життя, і цей час є найбільш корисним для неї. Сон відновлює тіло, емоції і психіку. Нервова система відновлює свої клітини, сон слугує профілактикою багатьох захворювань, підсилюючи опір імунної системи. Під час сну процеси загоєння відбуваються набагато швидше, саме уві сні наш мозок запускає діагностику усіх систем організму, механізм самовідновлення, нормалізується кровеносний тиск, стабілізується гормональний обмін речовин, вирівнюються показники цукру тощо. Ті хто страждає безсонням, схильні до численних захворювань. Якщо протягом півгодини людина не може заснути, значить вона відчуває емоційну напругу і стрес.

Довготривалі ефекти впливу стресу на організм людини впливають на спроможність людини засипати та повноцінно відпочивати. У роботі поліцейського, яка потребує пильності, спостережливості, концентрації, отримання можливості повноцінно відпочити життєво необхідно для фізичного, та психічного благополуччя. Неспокій, турботи, безсоння виснажує працівника, в результаті чого людина повністю не відпочиває, не може розслабитися та наповнитися повноцінною енергією.

Зазвичай людині для повноцінної працездатності потрібно 6–8 годин сну на добу. У 2011 році Нідерландськими вченими університету Вебера (Скотт Сеньйо) проведено дослідження щодо впливу недосипання на загальне самопочуття та працездатність людини, у ході якого недосипання було прирівняне до наслідків вживання алкоголю. Брак сну і вживання алкоголю викликали порушення процесу мовлення, нездатність збалансувати дрібну моторику рук, координувати рухи очей та контролювати розслаблення повік.

Втома. Професія передбачає понаднормове навантаження, виконання завдань подекуди вимагає фізичної витривалості протягом тривалого часу та значної психічної енергії. Безумовно, це викликає втому, що виникає внаслідок стресу. Коли мозок стикається з невідомим, він сприймає ситуацію стресовою, оскільки не знає як слід діяти, за таких умов організм реагує двома шляхами – бій або уникнення. Це запускає виділення адреналіну та кортизолу, збільшення частоти серцевих скорочень, напруження м'язів та звуження судин. Згодом повторювальні стресові ситуації можуть призвести

до виснаження наднирників та довготривалої втоми. Наслідки хронічної втоми можуть стати руйнівними для фізичного та психічного благополуччя поліцейських, вплинути на здатність швидко, зважено приймати рішення, позначитись на пізнавальній сфері. Коли поліцейські постійно втомлюються після режиму несення служби, часто їм не вистачає відведеного часу для відновлення.

Вплив втоми на працездатність. Дослідження Гданського університету 2012 року (Беата Басінська, Ізабела Вічак) щодо втоми поліцейських навело наступні тривожні факти. Зокрема поліцейські, які відчувають хронічну втому:

- частіше хворіють;
- мають труднощі у побудові щасливих, довірливих особистих стосунків;
- мають проблеми щодо організації власного робочого часу;
- допускають помилки під час ведення та складання службової документації;
- допускають випадки неправомірного сну під час чергувань, що може призвести до серйозних наслідків, виникненню надзвичайних подій;
- мають значну кількість скарг населення на неправомірні дії та грубе ставлення під час виконання службових обов'язків та низьку ступінь довіри серед обслуговуваного контингенту;
- мають конфліктні стосунки з безпосередніми керівниками;
- простежується підвищений травматизм при виконанні службових обов'язків;
- існує висока вірогідність зазнати серйозні поранення аж до вбивства, через необґрунтований ризик та ігнорування ознак небезпеки;
- також вони достроково звільняються на пенсію внаслідок емоційного професійного вигорання.

Відповідальність за профілактику подібних руйнівних наслідків на життя та здоров'я працівників, безумовно, мають керівники, які повинні забезпечувати розумний баланс та рівномірний розподіл зусиль, робочого навантаження та відновлення, відпочинку. Нещодавні дослідження показують, що культура в поліції підтримує тезу, що інтенсивна професійна діяльність з повною віддачею

найбільш сприятлива для подальшої кар'єри поліцейського, незважаючи на те що хронічна втома викликає серйозні проблеми з працездатністю та здоров'ям (Беата Басінська, Ізабела Вічак 2012; Скотт Сеньйо, 2011).

Хронічна втома внаслідок стресу впливає на психічний та фізичний стан людини, зокрема:

- порушуються здатність ясно та чітко формулювати судження;
- людина потерпає від втрати або надлишку ваги;
- порушується координація руху очей;
- підвищується тривожність або депресія;
- виникають проблеми у шлунково-кишковому тракті (розлади травлення, гастрит, виразка шлунку, проблеми з жовчним міхуром, підшлунковою залозою тощо);
- збільшується кількість поліцейських, які зловживають алкоголем або вживають психотропні засоби, наркотичні речовини;
- збільшилися скарги на біль у спині та часті головні болі;
- зростає можливість виникнення посттравматичних стресових розладів або професійного вигорання;
- випадки виявів перевищення владних повноважень, неправомірного застосування сили;
- підвищується ризик серйозних проблем зі здоров'ям, таких, як діабет або серцево-судинні захворювання.

Стресові відхилення виявляються у всіх сферах психіки. В емоційній сфері найважливіші феномени це відчуття тривоги, переживання значущості поточної ситуації. У когнітивній – сприйняття загрози, небезпеки, оцінка ситуації як невизначеної. У мотиваційній – мобілізація сил або, навпаки, капітуляція. У поведінковій сфері – зміна активності, звичних темпів діяльності, часто поява скутості у виконавчих рухах. Спільне для цих змін – відхилення інтенсивності процесів у відповідній сфері у бік збільшення або зменшення.

Питання для самоконтролю

1. Назвіть ознаки стресового стану.

2. Які виокремлюють види наслідків стресу?
3. Чи є схожими стан страху і стрес?
4. У чому виявляються когнітивні наслідки стресу?
5. Як хронічна втома внаслідок стресу впливає на психічний стан людини?

Список використаних джерел

1. Барабой В. А., Резніков О. Г. Фізіологія, біохімія і психологія стресу. К. : Інтерсервіс, 2013. 314 с.
2. Василенко Ю. О. Сучасні методи запобігання і подолання наслідків стресу. Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць / НАНП України, Ін-т психології ім. Г. С. Костюка; за ред. С. Д. Максименка. К., 2012. Т. 5. Вип. 12. С. 16–22.
3. Гаврілець І. Г. Психофізіологія людини в екстремальних ситуаціях : навч. посібник. К. : ЗАТ «Віпол», 2006. 188 с.
4. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Кулаженко А. І. й ін. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів : монографія. Київ. нац. торг.-екон. ун-т; ред. М. С. Корольчук. К. : КНТЕУ, 2014. 275 с.
5. Сучасні методи і засоби для визначення і діагностування емоційного стресу : монографія / за заг. ред. О. П. Мінцера. Вінниця : ВНТУ, 2010. 228 с.



Тема

4

СПОСОБИ ПОДОЛАННЯ СТРЕСУ

Дослідники розглядають стресостійкість як індивідуальну здатність організму зберігати нормальну працездатність, як необхідний ступінь адаптації до впливу екстремальних факторів середовища і професійної діяльності, як здатність до соціальної адаптації, забезпечення успішної самореалізації, досягнення життєвих цілей, збереження працездатності і здоров'я.

Розвиток стресостійкості особистості – це передусім пошук ресурсів, що допомагають їй у подоланні негативних наслідків стресових ситуацій. Високий рівень стресостійкості, здатність людини активно протидіяти стресам сприяє позитивному психічному стану, визнанню в соціумі, здобутках у професійній і поведінковій сферах.

У 1962 р. вперше в психологічній літературі з'явився термін «копінг» (англ. *coping*). Застосував його Л. Мерфі, визначаючи як «поведінку в стресовій ситуації». Копінгом у сучасній психології називається метод компромісної взаємодії зі стресом, який дозволяє людині ефективно виконувати свої функції і уникати професійної деформації. Для практичної діяльності більш значущим варіантом перекладу терміна «копінг» є подолання, управління.

Є безліч способів управління стресом. Немає готових дієвих рецептів, кожний має вибрати свою копінг-стратегію.

Методи управління стресом умовно можна розділити на:

- загальні (психогігієнічні);
- оперативні (невідкладні);
- попереджувальні.

Загальні методи управління стресом.

Стрес – це наші особисті відчуття. Цей стан індивідуальний і породжується нами. Він безпосередньо не пов'язаний з тим, що нас оточує; зовнішні фактори лише запускають нашу внутрішню дзеркальну реакцію – суто індивідуальну.

Відчувати або не відчувати стрес – це залежить від нас. Ми здатні змінити свій стан. Не існує такого поняття, як абстрактний стрес.

Ми повинні знати фактори, що викликають у нас стрес, щоб краще зрозуміти себе, використовувати ці знання для стресостійкості.

Ми відповідальні за все, що відбувалося й відбувається у нашому житті, і маємо можливість впливати на це. Прагніть самі керувати своїм життям. Не упокорюйтеся з положенням жертви.

Чітко усвідомте собі кінцеву мету – чого саме ви маєте намір досягнути. Переконайте себе, що ви здатні упоратися зі стресом. Не піддавайтеся стресові, викликаному страхом невідомого. Уявіть собі найгірший сценарій розвитку подій і визначте, як слід діяти в цьому випадку. Потім переходьте до аналізу поточної ситуації.

Бажано вірити в позитивне майбутнє та дотримуватися принципу «все, що робиться – все на краще», однак не будьте легковажними, не пускайте все на самоплив.

Головним джерелом стресів, що виникають у людини, є її невдоволення навколишнім світом.

Значна частка стресів викликається страхом почути глузування або осуд інших людей про вас самих і про ваші вчинки.

Ви – головна цінність для самого себе. Велика частина стресів створюється почуттям неповноцінності. Формуйте впевненість у собі і почніть любити й поважати себе самого. Якщо не ви, то хто ж ще?

Тут доречна молитва німецького богослова Карла Фрідріха Етінгера: «Господи, дай мені спокій прийняти те, що я не можу змінити, дай мені мужність змінити те, що я можу змінити і дай мені мудрість відрізнити перше від другого».

Відкрий шлях до щастя і удачі, в кожного є свої сильні та слабкі сторони. Не трать часу на непотрібні змагання, звільни його для дружби і кохання.

Якщо ти просто «накручуєш» себе, подумай чи буде це важливим, мати хоч якесь значення через рік–два.

Будь точним у висловлюваннях і пунктуальним у часі.

Стався до оточуючих так, якби ти хотів, щоб ставилися до тебе.

Знаходь радісне в кожній миттєвості життя. Фіксууй такі моменти в пам'яті (щоденнику). Згадуй (перечитуй) їх коли щось іде не так.

Йди по життю з посмішкою, не втрачай самоконтролю, не злись, не впадай у паніку та відчай. Не тисни сам на себе, навчись розслаблятися.

Доречний розумний егоїзм, за можливості балуй себе приємними речами (зустріч з друзями, відвідання театру, виїзд на природу, придбання бажаного капелюшка чи книги, хоча б філіжанкою запашної кави чи тістечком.

Пам'ятайте, що зараз людину не ранять ікла хижака і спис ворога, а слово, думка, емоції. Будьте уважні до слова, бережіть та поширюйте позитивні емоції!

Вони сприяють формуванню емоційного інтелекту, який впливає на розвиток стресостійкості.

Що потрібно знати про свої емоції – що немає поганих і хороших емоцій, усі мають право на існування, просто одні переживати приємніше ніж інші. Кожна емоція доречна до певної ситуації.

Проте одна і та ж сама ситуація провокує різні емоції у різних людей. Слід пам'ятати – Я не є моя емоція, якщо я зараз злюся це не означає, що я зла людина. Що означає переживати емоцію? – усвідомити і назвати її (в голос).

Емоції сигналізують нам про задоволення і незадоволення якихось потреб. Емоція є поштовхом до здійснення якоїсь потреби.

Емоційний інтелект – це вміння розуміти свої і чужі емоції, оцінити, виразити та керувати ними.

Дослідники Джон Мейер та Пітер Селоуей, які наприкінці 20-го століття вперше описали це поняття, називають чотири напрями емоційного інтелекту:

- як ми оцінюємо та виражаємо емоції;
- що про них знаємо;
- як ними керуємо;
- як на їх основі приймаємо рішення.

Компетенції емоційного інтелекту:

4. Управління стосунками.	1. Самоусвідомлення саморефлексія.
3. Розуміння інших.	2. Саморегуляція здатність управляти.

1. Самоусвідомлення потрібне для того, щоб тонше ідентифікувати емоцію, а яку саме? Не з п'яти видів, а великого вибору і тоді реакція буде інша, більш диференційована.

Я розумію, що відчуваю і розумію чому. Емоція має початок, пік і спад. Її потрібно помітити і дати минути, а не діяти на «хвилині». Ви маєте емоцію, а не вона ВАС. Саморефлексія – внутрішній діалог:

А) погляд всередину, аналіз – що я зараз відчуваю, які ці відчуття? Що сталося? Сказати вголос – це з підсвідомого перехід у свідоме.

Б) погляд назад – як вид рефлексії: чому так сталося? Що я зробив?

В) передбачення (погляд вперед) що я робитиму наступного разу.

Це допоможе нам розвинути психологічну гнучкість.

2. Саморегуляція.

Якщо ми не стримуємо себе та проявляємо емоції вже і негайно – то які будуть наслідки? – конфлікт і проблеми.

Якщо подавляти емоції? Чи це є добре? – наслідком можуть бути соматичні захворювання. Потрібна середина, необхідно включати неокортекс.

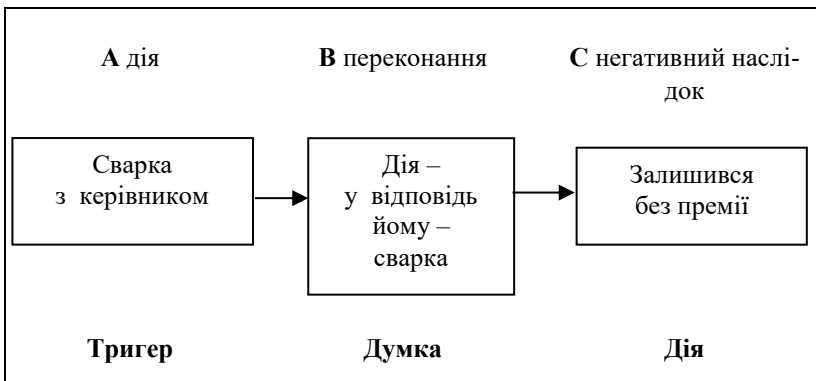
Важливо знати свої тригери, знати що може мені негайно допомогти (валіза маленька і велика – детально описується в 6-му розділі).

Оскільки тригер вже існує, як ми можемо вплинути на це? Наше завдання полягає в тому, щоб змінити переконання (думки) «В» і дії, тобто негативні наслідки «С».

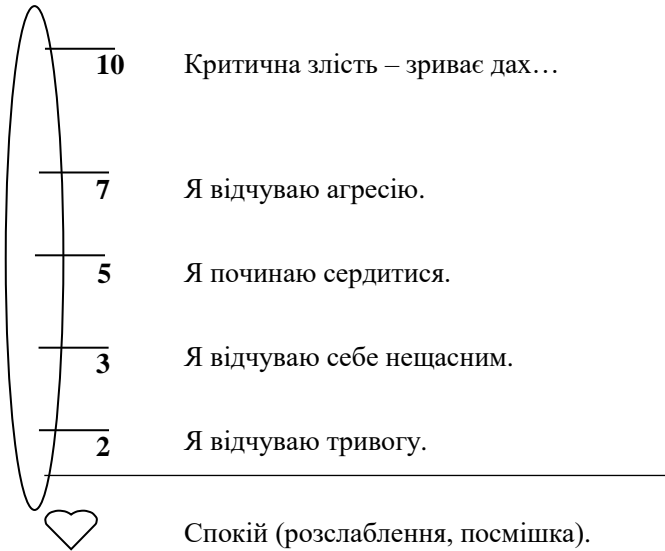


Необхідно простежити шлях виникнення і розвитку емоцій та спрямувати їх в інший напрям – це і є САМОРЕГУЛЯЦІЯ.

Вправа АВС



Деякі емоції зашкалюють і їх складно врегулювати. Наприклад, регуляція злости та ненависті. Можемо зобразити їх у вигляді термометра.



Наше завдання – відчувати сигнали свого тіла, що ми можемо зробити, змінити? (до 5 градусів – ще можна вести діалог, конструктивно мислити).

А – записати 10 речей, що запускають емоцію злості (несправедливість до мене, коли мене не чує хтось, не слухає.., образа мене, відсутність можливості зробити щось конкретне...) це тригери.

В – 10 речей, які можна зробити, щоб зменшити градус і знизити злість (перервати контакт, не спілкуватись зараз, вийти на свіже повітря, рух, випити чаю..).

3. Розумію інших.

Я можу зрозуміти та відчутти стан іншої людини, особиста думка не є фактом. Емпатія потребує пошуку спільного, встановлення та підтримання контакту. Одним із варіантів для

розвитку емпатії та розуміння іншого є використання наступної вправи.

Інструкція до вправи: один мовець, другий слухач (потрібно два однакових набори конструкторів), обидва сидять спиною один до одного, не бачать що робить кожен. Мовець говорить в голос свої дії, а слухач повинен їх відтворити, не задаючи уточнювальних запитань.

Після вправи обговорення результатів: що не вийшло, чого саме бракувало. Тут йдеться не про кубики, а про розуміння іншого. Уявіть, що це ми робили вправу з кубиками, а з розумінням емоцій іншого ще складніше. Потрібно налагодити контакт, потрібен зворотній зв'язок, контакт очима, активне слухання. Віддзеркалення пози, з'ясування контенту – уточнення, перепитування.

Емпатія – хто уважно слухає, той може зрозуміти, що думає, що відчуває інша людина, і радіти з того, що хтось їх розуміє.

Техніки активного слухання.

4. Будує стосунки.

Якщо є перші три компетенції (самоусвідомлення, саморегуляція, розуміння інших), то я можу будувати стосунки! Це є ефективна комунікація! Коли ми не говоримо, яка є людина, а використовуємо «Я-висловлювання» ми повідомляємо як ми себе при цьому відчуваємо.

Вправа на розвиток емпатії – беремо будь-який текст нейтрального характеру. Роздаємо кожному назви емоцій і читаємо цей текст по черзі з забарвленням тієї емоції, яку отримали, а інші намагаються вгадати, котра саме емоція демонструється.

Це сприятиме розвитку рефлексії та кращому самоусвідомленню, тренуванню емоційного інтелекту.

Рефлексія (від лат. *Reflexio* – дзеркальне відображення, звернення назад) – розумовий процес, спрямований на самопізнання, аналіз своїх емоцій і почуттів, станів, здібностей, поведінки. Рефлексія може бути розглянута як розмова, своєрідний діалог зі самим собою.

Найчастіше рефлексія розглядається як рухома сила процесу управління негативними емоціями. Це той психологічний механізм, який забезпечує динаміку системи, її адаптацію до умов постійно мінливого середовища.

Рефлексія дозволяє «озирнутися назад» і зробити необхідні висновки. Критичність, спрямована на себе, формує нові знання, цінності і руйнує наявні стереотипи норм поведінки. Вона сприяє розвитку позитивних якостей людини і, тим самим, прогресуванню його як особистості.

Людина, яка не використовує рефлексію, не контролює своє життя та «пливе за напрямком течії». Саме рефлексія дозволяє особистості усвідомити, що вона робить у певний момент, де знаходиться і куди слід рухатися, щоб стати сильнішою і розвиватися.



Форми та види рефлексії.

Виділяють різні види рефлексії: мовну (спрямовану на аналіз людиною особливостей своєї мови), особистісну (її мета – пізнання властивостей і специфіки власної особистості), інтелектуальну (формування уявлень людини про його інтелектуальні здібності), емоційну (пізнання і вивчення людиною власної емоційної сфери), професійну (аналіз результатів діяльності).

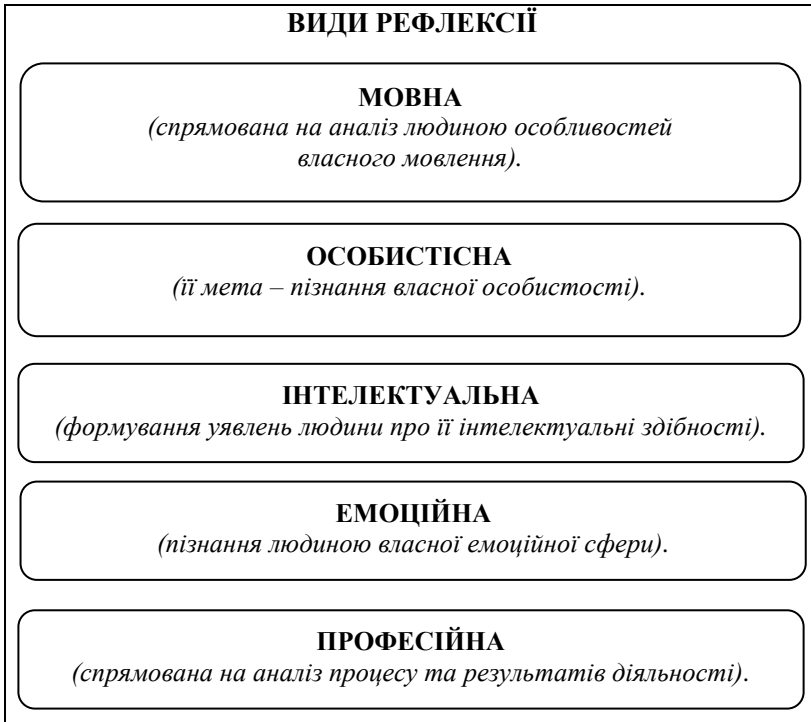


Рис. 4.1. Види рефлексії

Форми рефлексії.

Критичний аналіз здатний виконувати різні функції, кожна з яких безпосередньо залежить від часу його проведення. У зв'язку з такою особливістю виділяють три основні форми рефлексії:

- ситуативна рефлексія – виступає у вигляді «мотивувань» і «самооцінок», що забезпечують безпосередню включеність суб'єкта в ситуацію, осмислення її елементів, аналіз того, що відбувається. Включає в себе здатність суб'єкта співвідносити з предметною ситуацією власні дії, а також координувати і контролювати елементи діяльності відповідно до мінливих умов;
- ретроспективна рефлексія – слугує для аналізу виконаної діяльності та подій, що мали місце в минулому;

– проспективна рефлексія – включає в себе роздуми про майбутню діяльність, уявлення про її хід, планування, вибір найефективніших способів її здійснення, а також прогнозування можливих результатів.

З огляду на це, разом з вказаними формами рефлексивного мислення, виділяють також внутрішньосуб’єктивні та міжсуб’єктивні форми.

Кожна з них, своєю чергою, підрозділяється на три складових. Для внутрішньосуб’єктивних форм мислення – це коригувальна, виборча і доповнювальна рефлексії. Перша з них дозволяє підібрати спосіб дії, оптимально адаптований до конкретних умов. Друга форма дає можливість вибрати шлях вирішення проблеми з декількох можливих варіантів. Доповнювальна рефлексія робить доступним деяке ускладнення необхідних дій завдяки додаванню в них низки елементів.

Міжсуб’єктивні форми включають кооперативну, протидіючу та змагальну рефлексії. Водночас кооперативна форма об’єднує окремі суб’єкти для якоїсь спільної діяльності, протидіюча виступає засобом боротьби за будь-що, а змагальна застосовується в умовах партнерського суперництва.

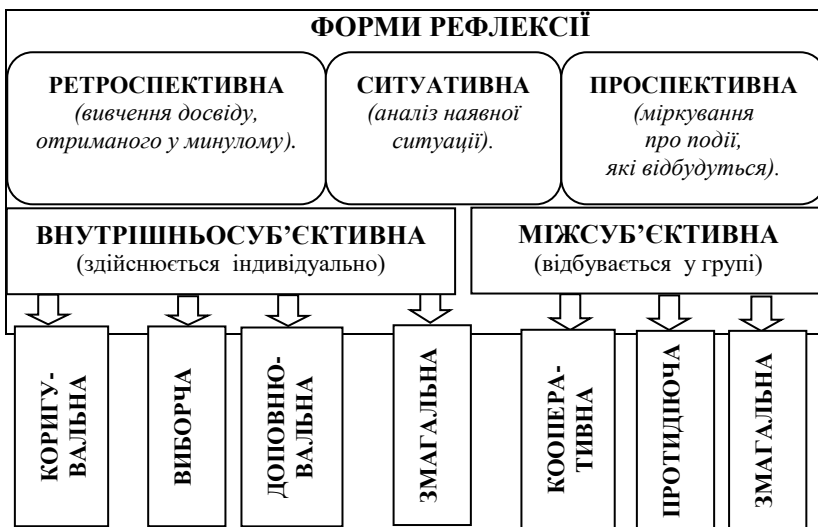


Рис. 4.2. Форми рефлексії

Здатність до рефлексивного мислення – найважливіша властивість людського розуму. Тільки завдяки аналізу своїх дій і почуттів суб'єкт може переходити на наступний рівень розвитку. Ця залежність між рефлексією і розвитком притаманна не тільки для окремої людини, але і для всього суспільства.

Для здійснення критичного аналізу використовують різні прийоми рефлексії. Ми розглянемо один з них:

1. Погляд всередину (в себе) – аналіз власних відчуттів і почуттів, усвідомлення того, що сталося (Що я зараз відчуваю? Які ці відчуття? Що сталося?).

2. Погляд назад – аналіз ймовірних причин події, своїх почуттів і емоцій (Чому це сталося? Що я зробив / не зробив для того, щоб це сталося / не сталося? Чи міг я в той момент змінити будь-що?).

3. Передбачення (погляд вперед) – з урахуванням проведеного аналізу, вибір конкретних дій, спрямованих на виправлення помилок і їх недопущення в майбутньому (Що я робитиму наступного разу, що б не допустити такої ситуації або відчувати себе краще в подібній ситуації?).

Найголовніша умова рефлексії – це відкритість, чесність стосовно себе та високі вольові якості. Ефективне володіння прийомами рефлексії – один з найважливіших показників рівня стресостійкості особистості.

Здатність до рефлексії дозволяє особистості оперативно (невідкладно) управляти стресовими ситуаціями.

Коли ви потрапили у стресогенну ситуацію, намагайтеся вийти з-під дії стресора (припиніть розмову, сварку, переключіть увагу на іншу тему тощо).

Корисно спостерігати за самим собою. Необхідно шукати способи зупинки самого себе.

На першій стадії стресу важливо взяти «перерву» і зусиллям волі перервати власні дії:

– зробити паузу в спілкуванні (помовчати кілька хвилин замість того, щоб із роздратуванням відповідати на несправедливе зауваження);

– вийти з кімнати;

– переміститися в іншу, віддалену, частину приміщення.

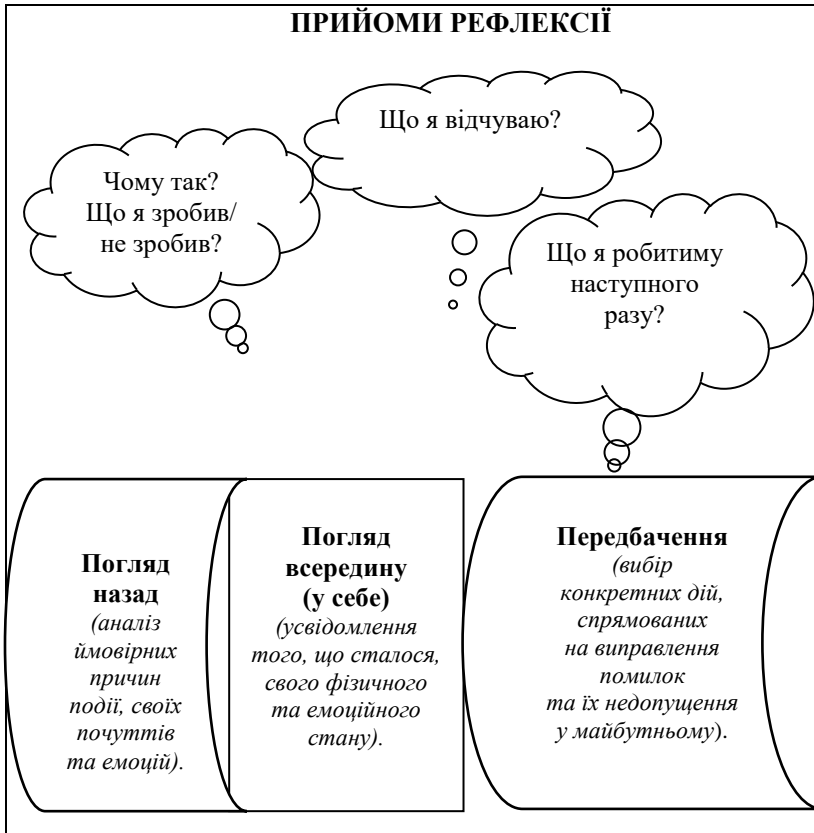


Рис. 4.3. Прийоми рефлексії

Ми повинні завжди прагнути перевести свою енергію в іншу форму діяльності, зайнятися будь-чим іншим, що дасть можливість зняти напругу. Якщо втрата самовладання відбулася на роботі, можна:

- перебрати свої ділові папери, полити квіти на підвіконні, заварити чай, каву;
- вийти в коридор, поспілкуватися з колегами на нейтральні теми;
- підійти до вікна та подивитися на небо і дерева, порадіти сонцю, дощеві або снігові;

- звернути увагу на людей, що йдуть по вулиці. Спробувати уявити, про що думають ці люди;
- зайти в туалетну кімнату та на 2–3 хвилини опустити долоні під холодну воду.

Такі «перерви» потрібно робити якнайчастіше в ті моменти, коли відбувається втрата самоконтролю. Важливо, щоб дія «зупинки себе» ввійшла у звичку.

Не приймайте рішення в стані надмірного емоційного збудження. Відновіть забезпечення мозку киснем – зробіть 10–12 глибоких форсованих вдихів (на рахунок один, два, три) і коротких видихів (на рахунок один). Активуйте діяльність кори головного мозку дихальною вправою. Вдих двома–трьома поштовхами через ніс, видих через рот – імітація «схлипування» після плачу.

Вказані рекомендації краще виконувати в умовах доступу свіжого повітря (відчинена квартира, вікно чи на відкритому повітрі).

Доволі ефективним є зменшення дії стресора плачем.

Склянка води, вмивання обличчя, омивання торсу чи за можливості душ краще контрастний (чергування холодної та гарячої води), відволікають від стресогенної ситуації і призводять до перерозподілу крові.

Надлишок катехоламінів (адреналіну, норадреналіну тощо) необхідно «спалити» інтенсивною м'язовою роботою (присадибна ділянка, тренажерний чи спортивний зал, а краще басейн чи танцювальний майданчик тощо) як говорять до «сьомого поту».

Контрастно-температурні заходи, при яких дія температурного фактора чергується з охолодженням. Найбільш ефективним є використання сауни (сухе тепло).

З метою оперативного подолання негативних наслідків стресу у працівників поліції допустима короточасна фармакологічна інтервенція під контролем лікаря. А саме:

- нейролептики в малих дозах – знімають надмірне стресове напруження, проте негативно впливають на мислення і тонкі ідіомоторні реакції;
- транквілізатори – відповідають своєму завданню, але викликають залежність;

– бета-блокатори – це популярні серцеві ліки, віднедавна виявлено, що вони послаблюють силу неприємних спогадів, ліквідують страх і напади паніки;

– седативні трави – зазвичай не мають протипоказів, але їх не можливо точно віддозувати для кожної окремої людини. До цієї групи відносяться препарати валеріани, пустирника, настоянки півонії, меліси, м'яти, ромашковий чай з медом, хміль, звіробій. Якщо трави не допомагають доречно застосувати валокордин чи корвалол. Ефективнішими є лікарські форми з трьох–чотирьох і більше седативних трав;

– окремо стоїть питання «найкращого антидепресанту» – алкоголю. До речі, відноситься до групи нейротоксинів. Справді, у малих дозах і одноразові прийоми алкоголю сприяють зняттю стресу. Проте безперспективно знімати алкоголем хронічний стрес.

Знімати стреси на роботі категорично не можна перекурами, тістечками або міцною кавою. Можна застосувати тільки жувальну гумку, таблетки з м'ятою або маленький квадратик шоколаду, причому не жувати його, а розсмоктувати.

Ефективний метод зняття стресу в будь-яких виробничих умовах – це маленький непомітний антистрес-фітнес. Приємна хвилинка розминка на робочому місці – ось, що врятує від наслідків стресу.

Перше – випрямити спину, розправити плечі та втягнути живіт. Зробити це можна й сидячи, і стоячи – в тій позі, до якої застав вас стрес. Він, зазвичай, відразу ж пригинає людину, погіршує поставу, змушує розслабитися, вивалити живіт ... Тому бажано розігнутися, підтягнутися.

Тепер посидьте хвилину з закритими очима. Перестаньте думати про минулу розмову з начальником, про неприємну дискусію з колегами і про неприємний телефонний дзвінок з поганими новинами. Подумайте про те, як ви зараз виглядаєте. Пригадайте, що після стресу всі виглядають жахливо – і не тільки в поставі, а й у виразі обличчя.

Ну от, думки перемкнули і зараз ґрунтовно займемося собою. Не хвилюйтеся, дзеркало діставати не треба. Спочатку розслабте обличчя, зніміть з нього напружений і ображений вираз. Проведіть кілька разів язиком по зубах, потім оближіть губи. Покладіть руки

на чоло і злегка притисніть. Ніжно поплескайте себе долонями по вилицях. Потріть скроні. Ну, що – полегшало?

Зробіть кілька глибоких вдихів і видихів, поклавши руки на коліна і розслабивши їх. Потім зробіть кілька глибоких вдихів, зчепивши пальці в замок. Якщо сидите за письмовим столом або комп'ютером, скиньте взуття і тихенько постукайте ногами по підлозі – причому всією ступнею.

Ще одна «заспокійлива» вправа – удари ребром долоні по твердій поверхні. Це заспокоює та дозволяє зосередитися, а заодно і зміцнює ребро долоні (так, зміцнюють ребро долоні каратисти). У гамірному приміщенні, де не чути постукування, ця вправа дуже доречна. Згідно з легендою її використовували амазонки, а вони вміли протистояти стресам і ніколи не втрачали сил і бойового духу.

Якщо вас ніхто не бачить у певний момент – можна застосувати такий спосіб – пострибати і помахати руками і ногами. Не зарядка, не гімнастика, а просто довільно помахати. Можна навіть агресивно – адже вас ніхто не бачить. У японських фірмах широко застосовується спосіб зняття стресу шляхом побиття опудала начальника, виставленого у спеціальній кімнаті.

Попереджувальні заходи. Профілактика стресового стану – система заходів з організації раціонального режиму праці і відпочинку, корекції функціонального стану і підвищенню рівня тренуваності, раціональній організації робочого часу та місця працівника поліції з урахуванням ергономічних вимог, поліпшення соціальної підтримки і психологічного клімату в колективі. Комплекс заходів спрямований на зниження ризику розвитку відхилень у стані здоров'я працівників правоохоронних органів, запобігання або уповільнення прогресування захворювань, зменшення несприятливих для здоров'я наслідків.

Профілактика негативної дії на організм людини стресів доволі широке поняття, яке багато в чому збігається з принципами здорового способу життя. Будь-які фізичні вправи чи види загартування за принципом перехресної адаптації піднімають резистентність організму до дії стресових факторів.

Одним із найефективніших способів подолання негативних наслідків стресу є фізичні навантаження: біг підтюпцем, китайська

гімнастика у-шу чи тай-цзи тощо. За допомогою вправ відбувається ще одне дуже важливе для розкриття розумового й творчого потенціалу мозку явище – мозок отримує дуже багато імпульсів з периферії. Потрібно вибирати види спорту, в яких максимально задіюються всі групи м'язів. Кожне скорочення м'яза – це імпульс в головний мозок і назад – від мозку до м'язів, що також розвиває головний орган нервової системи, задіює різні його центри – відбувається зарядка мозку. Люди творчих професій це добре знають. На інтуїтивному рівні вони чергують свою наукову, композиторську, письменницьку тощо діяльність з роботою «руками» – малювання, ліплення, робота в саду чи спортивні заняття тощо. Особливо важливо, щоб задіяним був великий палець руки (зазвичай це відбувається під час виконання будь-якої роботи), бо він має найбільше представництво в корі головного мозку. Якщо зранку розім'яти всі м'язи й суглоби, мозок отримає потужну активацію на весь день.

Протягом дня потрібно знаходити час на фізичні вправи. По дорозі на роботу чи з роботи не доїхати дві–три зупинки, пройти пішки. Не використовувати ліфт, а піднятися сходами. Навіть у таких здавалося б не підходящих для фізичних вправ місцях, як наради, методичні заняття тощо можна робити статичні напруження м'язів ніг, сідниць, черевного пресу. Ці «маленькі хитрощі» дозволяють корегувати поставу, піднімають фізичну і психічну працездатність і таким чином посилюють стресостійкість.

Слід користуватися словами академіка І. П. Павлова, що відпочинок – це зміна характеру праці. Після напруженого робочого дня працівникам правоохоронних органів необхідне фізичне навантаження (робота на присадибній ділянці, фітнес-клуб, півтори-двогодинна піша прогулянка). Це принесе значно більше користі, ніж бездіяльне лежання на дивані, вперте переглядання усіх поспіль телевізійних програм, чи бездумне блукання нетрями Інтернету.

Могутнім фактором профілактики стресу є режим праці і відпочинку. Режим праці і відпочинку – співвідношення і зміст періодів роботи і відпочинку, при яких висока продуктивність праці поєднується з високою стійкою працездатністю людини без ознак надмірного стомлення і напруги протягом тривалого періоду.

Режим рекомендується сформувати так: 8 год робота, 8 год активний відпочинок та 8 год сон. У середньому людина повинна відпочивати вночі 7–8 годин. Багато хто скаржиться на те, що не може заснути ввечері, тому лягає пізно й не висипляється. Зазвичай, це трапляється через те, що мозок не може розслабитися, продовжує переробляти отриману за день інформацію. Одним з ефективних «снодійних» є склянка добре теплої, майже гарячої, води або молока з ложкою меду. Цей засіб спричинює потовиділення, внаслідок чого трішки знижується температура тіла й гальмується активність мозку, й відразу з'являється сонливість. Бо всі процеси організму залежать від його температури. Так само діє тепла ванна на ніч, повітря спальних приміщень має бути свіжим і прохолодним. Нічні пробудження зазвичай є свідченням «поганої» печінки. Перешкоджає сну й переповнений шлунок. Тому останній прийом їжі має бути не менше як за півтори–дві години до сну. Їжа має бути легкою, приміром склянка кефіру або каші. Тваринні білки (м'ясо, риба) та бобові перетравлюються довго, тому перешкоджатимуть відпочинку організму. Крім того, травлення вночі відбувається мляво, корисна мікрофлора майже залишається поза процесом, зате гнилісні бактерії активізуються, спричинюючи інтоксикацію всього організму, зокрема печінки й мозку. Людина починає крутитися в ліжку, їй сняться жахи.

Не варто нехтувати і правильним харчуванням. Їжа, яку ми споживаємо, має бути повноцінною, тобто містити всі необхідні компоненти: білки, жири, вуглеводи, вітаміни, мікро- та мікроелементи, воду і баластні речовини (клітковину). Треба їсти не менше трьох разів на день. Сучасні дієтологи радять чоловікам споживати їжу 5 разів, а жінкам – 6–7 разів на день (сніданок, бріч – пізній сніданок, ланч, обід, підвечірок, вечеря).

Доцільно вживати антиоксидантні полівітамінні комплекси. Дієтологи стверджують, що люди, які снідають регулярно, більш стійкі до стресів. Але чашка кави і бутерброд – не сніданок! Яблука, вівсянка, чай з ромашки – саме те, що треба. Не подобається – тоді гречка з молоком, два горіхи, напій з шипшини. Знов не до вподоби? Вибирайте салат з моркви та яблук, мюслі та зелений чай. І це не влаштовує? Оберіть свій варіант, але обов'язково включіть до нього свіжі овочі та фрукти, гарячу кашу, трав'яний або зелений чай.

Психотерапевти радять під час стресу збільшити об'єм їжі саме завдяки капустаї, яблукам або моркві, якщо вас заспокоює сам процес жування. Ви чекаєте на неприємну розмову? Повільно розсмокчіть банан.

Якщо ви невиправний кавоман, і сама відмова від кави для вас є стресом, спробуйте пити каву з натуральним медом. Смак дещо специфічний, але можна вмовити себе, наводячи собі такі докази, що ксантин, який сприяє підвищенню холестеролу в крові, та кофеїн, що збільшує нервову збудливість, потрапляючи в організм з кавою, нейтралізується медом.

Корекція функціонального стану людини проводиться шляхом релаксації (метод доречний і як оперативний засіб подолання стресу) концентрації та авторегуляції дихання. Отже, якщо людина хоче спрямувати свої зусилля на збереження здоров'я, то на стрес вона повинна усвідомлено відповідати релаксацією. Отак вона може перешкодити впливу стресового імпульсу, затримати його чи (якщо стресова ситуація ще не наступила) послабити стрес, запобігти психосоматичним порушенням в організмі.

Активізуючи діяльність нервової системи, релаксація регулює настрій і ступінь психічного порушення, дозволяє послабити чи скинути викликане стресом психічне та м'язове напруження.

Так що ж таке релаксація? Релаксація – це метод, за допомогою якого можна частково чи цілком рятуватися від фізичного чи психічного напруження. Релаксація є дуже корисним методом, оскільки опанувати її доволі легко – для цього не потрібно фахової освіти і навіть природного дару. Але є одна неодмінна умова – мотивація, тобто кожному необхідно знати, для чого він хоче освоїти релаксацію.

Методи релаксації потрібно освоювати заздалегідь, щоб у критичний момент можна було легко протистояти роздратуванню та психічній втомі. Якщо регулярно займатися релаксаційними вправами, то вони поступово стануть звичкою, будуть асоціюватися з приємними враженнями, хоча для того, щоб їх освоїти, необхідні завзятість і терпіння.

Більшість з нас настільки звикла до душевного та м'язового напруження, що сприймають його як природний стан, навіть не усвідомлюючи, наскільки це шкідливо. Варто чітко усвідомити,

що, освоївши релаксацію, можна навчитися це напруження регулювати, припиняти та розслаблятися за власною волею.

Отже, виконувати вправи релаксаційної гімнастики бажано в окремому приміщенні, без сторонніх очей. Метою вправ є повне розслаблення м'язів. Повна м'язова релаксація впливає на психіку і забезпечує душевну рівновагу. Психічна ауторелаксація може викликати стан «ідейної порожнечі». Це означає хвилиenne порушення психічних і розумових зв'язків із навколишнім світом, що дає необхідний відпочинок мозку. Тут треба виявляти обережність і не перестаратися з відмовою від світу.

Для початку вправ необхідно прийняти вихідне положення: лежачи на спині, ноги розведені в сторони, ступні розгорнуті носками назовні, руки вільно лежать уздовж тіла (долонями нагору). Голова злегка закинута назад. Усе тіло розслаблене, очі закриті, дихання через ніс.

Оптимальний спосіб рятування від тривалого стресу – цілком вирішити конфлікт, усунути розбіжності, помиритися. Якщо зробити це неможливо, варто логічно переоцінити значущість конфлікту, наприклад, пошукати виправдання для свого кривдника. Можна виділити різні способи зниження значущості конфлікту. Перший з них – зуміти витягти користь, щось позитивне навіть з невдачі. Другий прийом заспокоєння – довести собі, що могло бути і гірше. Порівняння власних незгод з чужим ще більшим горем (а іншому набагато гірше) дозволяє непохитно і спокійно відреагувати на невдачу. Цікавий спосіб заспокоєння: подібно лисиці з байки сказати собі, що те, до чого тільки що безуспішно прагнув, не так уже добре, як здавалося, і тому цього мені не треба.

Один із кращих способів заспокоєння – це спілкування з близькою людиною, коли можна, по-перше, як говорять, вилити душу, тобто розрядити вогнище напруження; по-друге, переключитися на цікаву тему; по-третє, спільно відшукати шлях до благополучного вирішення конфлікту або хоча б до зниження його значущості.

Важливий спосіб зняття психічної напруги – це активізація почуття гумору. Суть почуття гумору не в тому, щоб бачити і почувати комічне там, де воно є, а в тому, щоб сприймати як комічне те, що претендує бути серйозним, тобто зуміти поставитися до чогось хвилюючого як до малозначущого і невартого серйозної

уваги, зуміти посміхнутися або розсміятися у складній ситуації. Сміх приводить до падіння тривожності; коли людина посміялася, то її м'язи менш напружені (релаксація) і серцебиття нормалізоване. Сміх рефлекторно тонізує кору головного мозку.

Важливо вміти знімати не лише власну психічну напругу але і володіти засобами психологічної допомоги громадянам під час виникнення складних психоемоційних станів.

Опишемо основні психоемоційні стани та **види психологічної допомоги при їх виникненні**.

Апатія (байдужість) – хворобливий стан, байдуже ставлення до навколишнього, зникнення зовнішніх виявів емоційних реакцій.

Як виглядає? Людина занурена у себе, слабо реагує або не реагує на зовнішні подразники.

Що робити?

- постійно тримати в полі зору, щоб він не заподіяв собі шкоди;
- намагатися привернути увагу і змусити взаємодіяти з вами;
- задавати прості питання: «як тебе звати?» «хочеш їсти?»;
- відвести від місця події, допомогти зручно влаштуватися;
- утримувати фізичний контакт;
- якщо немає можливості відпочити (подія на вулиці, в громадському транспорті), то більше розмовляйте з потерпілим, залучайте його до будь-якої спільної діяльності.

Страх – внутрішній стан, що обумовлений загрозою реально-го або передбачуваного лиха.

Що робити?

- покладіть руку потерпілого собі на зап'ястя для відчуття вашого спокійного пульсу, що є сигналом: «Я зараз поруч, ти не один»! Також можна постійно підтримувати фізичний контакт з людиною;
- підтримка зорового контакту;
- пояснення потерпілому чіткого плану дій. «Ми будемо робити наступне», «Ми знаєм, що робити, не хвилюйтеся»;
- дихайте глибоко і рівно, спонукайте потерпілого дихати в одному з вами ритмі;

– якщо потерпілий говорить, слухайте його, виявляйте зацікавленість, розуміння, співчуття;

– легкий масаж найбільш напружених м'язів тіла.

Ступор – стан нечутливості, отупіння, нерухомості в людини, який виникає при психічних захворюваннях, отруєннях, травматичних ушкодженнях мозку та ін.

Як виглядає? Людина занурена у себе, слабо реагує або не реагує на зовнішні подразники. Людина може «застрягати» у дивних позах та зберігати їх тривалий час.

Що робити?

– долоню вільної руки покладіть на груди потерпілого і керуйте його диханням;

– людина, знаходячись у ступорі, може чути і бачити. Тому необхідно будь-якими засобами досягти реакції потерпілого, вивести його із заціпеніння, наприклад, говорити йому на вухо тихо, повільно і чітко те, що може викликати сильні емоції (можна негативні);

– постійно розмовляйте з людиною. Наполягайте на тому, щоб вона виконувала прості дії (стискала вашу долоню, кивала, згинала руки, відповідала на прості питання);

– легкий масаж плечей, потилиці, стискання рук потерпілого.

Неконтрольована рухова активність.

Як виглядає? Людина знаходиться у стані крайнього збудження, постійно рухається, може поводитись агресивно.

Що робити?

– ізолюйте потерпілого від оточення;

– говоріть спокійним голосом про почуття, які він переживає («Тобі хочеться, щоб це припинилося? Ти хочеш втекти, сховатися від того, що відбувається?»);

– не сперечайтесь з потерпілим, не ставити багато питань, у розмові уникайте фраз з часткою «не» («Не біжи», «Не вимахуй руками», «Не кричи»);

– пам'ятайте, що потерпілий може завдати шкоди собі й іншим;

– рухове збудження зазвичай триває недовго і може змінитися нервовим тремтінням, плачем, а також агресивною поведінкою.

Агресія (лат. *aggressio* – напад) – це фізична або словесна поведінка людини, спрямована на пошкодження або зруйнування.

Що робити?

- максимально обмежте кількість оточуючих;
- дайте потерпілому можливість «випустити пару» (виговоритися, розбити непотрібний предмет);
- доручіть йому роботу, пов'язану з високим фізичним навантаженням;
- демонструйте доброзичливість. Навіть якщо ви не згодні з потерпілим, не звинувачуйте його самого, а висловлюйтеся з приводу його дій. Інакше агресивна поведінка буде спрямована на вас;
- намагайтеся розрядити обстановку коментарями або діями;
- якщо не надати допомогу розлюченій людині, це приведе до небезпечних наслідків: із-за зниження контролю за своїми діями людина здійснюватиме необдумані вчинки, може нанести каліцтва собі й іншим.

Плач.

Що робити?

- не залишайте потерпілого наодинці;
- установіть фізичний контакт з потерпілим (візьміть за руку, покладіть руку йому на плече або спину, погладьте по голові), дайте відчуття, що ви поруч;
- застосовуйте прийоми «активного слухання»: періодично вимовляйте «ага», «так», кивайте головою, підтверджуйте, що слухаєте і співчуваєте; повторюйте за потерпілим уривки фраз, в яких він висловлює свої почуття;
- не намагайтеся заспокоїти потерпілого. Дайте йому можливість виплакати та виговоритися, «виплеснути» з себе горе, страх, образ;
- не ставте питань, не давайте порад. Ваше завдання – вислухати;
- запропонуйте потерпілому води.

Істерика – демонстративна поведінка, що виражає активний протест, власні страждання та неможливість адекватної реакції.

Як виглядає? Потерпілий кричить, робить слабоконтрольовані рухи, може впасти на землю, або спричинити собі шкоди, розбити голову або долоні.

Що робити?

- видаліть глядачів, створіть спокійну обстановку. Залишіться з потерпілим наодинці, якщо це не небезпечно для вас;
- несподівано зробіть дещо, що може сильно здивувати (плеснути в обличчя водою, з гуркотом впустити предмет, різко крикнути на потерпілого);
- говоріть з потерпілим короткими фразами, упевненим тоном («Випий води», «Вимийся»);
- після істерики настає знесилення. Вкладіть потерпілого. До прибуття фахівців спостерігайте за його станом. Не потурайте бажанням потерпілого;
- при загрозі здоров'ю потерпілого можлива фіксація голови та самого потерпілого заради його безпеки.

Жертва насильства.

Що робити?

- не кидайтеся відразу обіймати потерпілого. Візьміть його за руку або покладіть свою руку йому на плече (з дозволу особи). Якщо побачите, що це людині неприємно, уникайте тілесного контакту;
- не розпитуйте потерпілого про подробиці того, що сталося. Ні в якому разі не звинувачуйте його в тому, що сталося;
- дайте потерпілому зрозуміти, що він може розраховувати на вашу підтримку;
- якщо потерпілий починає розповідати про те, що сталося, спонукайте говорити не про конкретні деталі, а про емоції, пов'язані з подією. Домагайтеся, щоб він говорив: «Це не моя провина, винен насильник»; «Було зроблено усе можливе в таких обставинах»;
- спробуйте дізнатися про наявність тілесних ушкоджень, за можливості, надайте першу медичну допомогу.

Ситуація суїциду – фіксація потерпілого на думці про певну, важливу для себе проблему. Потерпілий не бачить шляхів її розв'язання окрім скоєння суїциду.

Основні рекомендації:

- ваше завдання: зняти загрозу суїциду та передати потерпілого спеціалістам;
- реальний суїцид рідко буває демонстративним. Поки людина розмовляє з поліцейським, вона залишається живою;

- намагайтеся підтримувати діалог. Розмовляйте на будь-яку тему, яку потерпілий згоден обговорювати;
- намагайтеся оминати сильні емоції та переживання (На слабо, ти ж мужик);
- обережно шукайте ціннісні для потерпілого теми;
- укажіть йому, за можливості, про неможливість скоєння суїциду, можливість залишитись інвалідом (60% тих, хто стрибає з цього поверху виживають та залишаються інвалідами на все життя).

Питання для самоконтролю

1. Що таке копінг-стратегія?
2. Які методи управління стресом відносять до оперативних?
3. Що таке емоційний інтелект?
4. Для чого використовують рефлексію?
5. Яка найголовніша умова рефлексії?

Список використаних джерел

1. Недра К. М. Стресостійкість у роботі поліцейського : навч.-практ. посібник. Дніпро : ДДУВС, 2020. 124 с.
2. Тімченко В. О. Рефлекс придушення або що заважає ветеранам АТО повернутися до звичайного мирного життя. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2015. Вип. 18. С. 234–243.
3. Самара О. Є. Психологічні особливості стратегій стресдолаючої поведінки у співробітників МНС : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: 19.00.01; Одеський національний університет імені І. І. Мечникова. Одеса, 2010. 18 с.
4. Психологічна допомога особистості, що переживає наслідки травматичних подій : зб. статей / Ін-т соціальної та політичної психології; Представництво Польської академії наук у м. Києві; Соціально-психологічний методичний реабілітаційний центр. К. : Міленіум, 2015. 150 с.
5. Про затвердження Порядку організації системи психологічного забезпечення поліцейських, працівників Національної поліції України та курсантів (слухачів) закладів вищої освіти із специфічними умовами навчання, які здійснюють підготовку поліцейських : Наказ МВС України від 06.02.2019 № 88. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/z0348-19>



ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ЯК НАСЛІДОК ХРОНІЧНОГО СТРЕСУ, ЙОГО ОЗНАКИ ТА ПСИХОПРОФІЛАКТИКА

Поняття «професійне вигорання» та його розуміння в Міжнародній класифікації хвороб (МКХ).

Синдром професійного вигорання – особливий стан людини, який виникає як відповідна реакція на дію хронічних стресорів, що пов’язані з професійною діяльністю. Найчастіше та найбільш виражено цей синдром проявляється в соціально-орієнтованих, комунікативних професіях, системи «людина–людина»: соціальні працівники, поліцейські, психологи, психіатри, лікарі, вчителі, консультанти, менеджери, працівники сервісних служб тощо, – всіх, чия діяльність неможлива без спілкування.

Вигорання переважно стосується найактивніших і найдіяльніших фахівців, які спочатку з великим захопленням залучилися у професійні активності.

Перші наукові публікації з цієї проблематики з’явилися у США. Американський психіатр *H. Freudenberger* у 1974 році описав феномен і дав йому назву «*burnout*» (вигорання), для характеристики психологічного стану здорових людей, для опису стану деморалізації, розчарування і крайньої втоми, які він спостерігав у працівників психіатричних закладів, котрі були в інтенсивному і тісному спілкуванні з пацієнтами (клієнтами) в емоційно-напруженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Соціальний психолог *K. Maslach* (1976 рік) визначила цей стан як синдром фізичного й емоційного виснаження, включаючи розвиток негативної

самооцінки, негативного ставлення до роботи, втрату розуміння і співчуття по відношенню до клієнтів чи пацієнтів. Упродовж останніх 20 років *K. Maslach* виділила шість базових компонентів робочого оточення, які сприяють вигоранню: навантаження, контроль, винагорода, колектив, справедливість і цінності. Вигорання виникає у випадку, коли наявна хронічна невідповідність між індивідом і його роботою в одному або більше з цих шести аспектів. Початково під синдромом професійного вигорання розумівся стан виснаження з відчуттям власної безпорадності. Пізніше симптоматика цього синдрому суттєво розширилася внаслідок психосоматичного компоненту. Дослідники все більше пов'язували синдром з психосоматичним самопочуттям, відносячи його до станів, що передують хворобі.

Про професійне вигорання йдеться в розділі «Фактори, що впливають на стан здоров'я або контакт зі службами системи охорони здоров'я» у 10-й Міжнародній класифікації хвороб (МКХ – 10). У Женеві 20 травня 2019 року Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) представила нове 11-те видання Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11) на Всесвітній асамблеї охорони здоров'я, де поняття професійного вигорання представлено більш ширше. МКХ-11 набере чинності після погодження з усіма країнами Всесвітньої організації охорони здоров'я (далі – ВООЗ). Орієнтовна дата набуття чинності з січня 2022 року.

Згідно з МКХ-11, вигорання – це синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці.

Вигорання – не тільки результат стресу, а наслідок некерованого стресу.

Основні ознаки професійного вигорання:

- втрачається енергійність, виникає відчуття виснаження;
- підвищується психологічне дистанціювання від роботи, негативні й песимістичні думки про роботу;
- знижується професійна ефективність.

Ознаки професійного вигорання

Ознаки, притаманні для синдрому професійного вигорання, умовно можна поділити на **три основні групи**: психофізіологічні, соціально-психологічні й поведінкові.

До психофізіологічних симптомів професійного вигорання відносяться:

- відчуття постійної, неминаючої втоми не тільки по вечорах, але й зранку, відразу після сну (симптом хронічної втоми);
- відчуття емоційного і фізичного виснаження;
- зниження сприйнятливості й реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність зацікавленості до новизни чи реакції страху на загрозову ситуацію);
- загальна астенизація (слабкість, зниження активності й енергії, погіршення біохімії крові й гормональних показників);
- часті безпричинні головні болі;
- постійні розлади травної системи;
- різка втрата/набір ваги;
- повне або часткове безсоння;
- загальмованість, сонливий стан й бажання спати протягом всього дня;
- задишка чи порушення дихання при фізичному чи емоційному навантаженні;
- помітне зниження зовнішньої й внутрішньої сенсорної чутливості: погіршенні зору, слуху тощо, втрата тілесних відчуттів.

До соціально-психологічних симптомів професійного вигорання відносяться:

- байдужість, пасивність й депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості);
- підвищена роздратованість на незначні події;
- часті нервові «зриви» (спалахи невмотивованого гніву чи відмова від спілкування);
- перебільшення негативних емоцій (почуття провини, образу, підозрілість);
- відчуття неусвідомленого хвилювання й підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»);
- відчуття гіпервідповідальності й постійне відчуття страху («не вийде», «не справлюся»);
- загальна негативна установка на життєві й професійні перспективи («Які б зусилля не прикладав, все одно нічого не вийде»).

До поведінкових симптомів професійного вигорання відносяться:

- відчуття, що робота стає важчою, а виконувати її – все складніше;
- співробітник помітно змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу й пізно йде або навпаки);
- незалежно від об'єктивної необхідності працівник постійно бере роботу додому, але вдома її не виконує;
- працівник відмовляється від прийняття рішень, знаходячи різноманітні причини для виправдань;
- відчуття своєї непотрібності, зниження ентузіазму, байдужість до результатів;
- неспроможність виконувати важливі, пріоритетні завдання й «застрягання» на незначних деталях;
- свідомо «соціальна ізоляція» від оточення, підвищення неадекватної критичності;
- зловживання алкоголем, різке зростання викурених цигарок за день, приймання наркотичних речовин.

Усі зазначені групи симптомів професійного вигорання виявляються порушеннями функціонування особистості поліцейського у п'яти сферах: когнітивна (раціональне пізнання), поведінкова, фізична (соматична, тілесна), афективна (емоції) та інтерперсональна (стосунки).

Для порушень на соматичному рівні властиві: фізична втомлюваність, хронічна втома, виснаження; зміна ваги; недостатній сон, безсоння; поганий загальний стан здоров'я, зокрема по відчуттях; утруднене дихання, задишка; нудота, запаморочення, надмірна пітливість, тремор; підвищення артеріального тиску; язви і запальні захворювання шкіри; хвороби серцево-судинної системи.

Емоційні порушення: брак та збіднення діапазону емоцій; песимізм, цинізм і черствість у роботі й особистому житті; байдужість, втомленість; відчуття безпорадності і безнадії; агресивність, дратівливість; тривога, посилення ірраціональної тривоги, нездатність сконцентруватися; депресія, почуття провини; істерики, душевні страждання; втрата ідеалів, надій чи професійних перспектив; збільшення деперсоналізації своєї чи інших – люди стають безликими, як манекени; переважає почуття самотності.

На поведінковому рівні: тривалість робочого часу більше 45 годин у тиждень; під час роботи проявляється втомлюваність і бажання відпочити; байдужість до їжі; мале фізичне навантаження; виправдання тютюнопаління, вживання алкоголю, ліків; нещасні випадки – падіння, травми, аварії та ін.; імпульсивна емоційна поведінка.

Інтелектуальний стан: зниження інтересу до нових теорій та ідей в роботі, до альтернативних підходів у вирішенні проблем; нудьга, апатія, погіршення смаку й інтересу до життя; більша перевага стандартним шаблонам, рутині, ніж творчому підходу; цинізм чи байдужість до новинок; мінімальні участь чи відмова від участі в розвиваючих експериментах тренінгах, навчанні; формальне виконання роботи.

Зміни у соціальній сфері: низька соціальна активність; зниження інтересу до відпочинку, захоплені; соціальні контакти обмежуються роботою; обмежені, збіднені стосунки на роботі і вдома; відчуття ізоляції, нерозуміння інших і іншими; відчуття недостатчості підтримки з боку сім'ї, друзів, колег. Стосунки з людиною, яка переживає вигорання складні й обтяжливі. Особливо цьому сприяють тенденції до замикання в собі, притаманні для вигорання. Крім цього, стосунки можуть вигорати і самі собою.

Відмічено, що симптоматика професійного вигорання може проявлятися не тільки в окремих працівників. Нерідко трапляється професійне вигорання організацій, яке проявляється в тому, що у більшості співробітників простежується однакова симптоматика у фізичному й емоційному станах (люди стають «на одне обличчя»). В них немає віри в позитивні зміни на роботі й можливості будь-що змінити власними зусиллями.

Симптоми професійного вигорання організації: неадекватно підвищена плінність кадрів (від 100% й більше протягом року, тобто протягом року звільняються майже всі співробітники, а деякі працюють менше року); знижена мотивація до праці, занадто часті «перекури» й «чаювання» (більше 30% від загального об'єму робочого часу); професійна залежність персоналу від керівника, яка проявляється або в підвищеному й неадекватному критичному відношенні до управління, або у відчутті безпорадності без активної допомоги керівництва; занадто висока конфліктність персоналу й тяжка атмосфера в організації.

Причини професійного вигорання поліцейських. Наслідки професійного вигорання

Стрес на робочому місці, який являє собою невідповідність між особистістю і вимогами, які до неї пред'являються, і є головним компонентом вигорання.

До основних організаційних чинників, які сприяють вигоранню, належать: високе службове навантаження; відсутність чи нестача соціальної підтримки з боку колег і керівництва; недостатня винагорода за роботу; високий ступінь невизначеності в оцінці роботи; неможливість впливати на прийняття рішень; неоднозначні вимоги до праці; постійний ризик дисциплінарних санкцій; одноманітна, монотонна і безперспективна діяльність; необхідність зовнішньо проявляти емоції, які не відповідають реаліям; відсутність вихідних, відпусток та інтересів поза службою.

Розвитку вигорання сприяють особистісні особливості: високий рівень емоційної лабільності; високий самоконтроль, особливо при вольовому придушенні негативних емоцій; раціоналізація мотивів своєї поведінки; схильність до підвищеної тривоги і депресивних реакцій, пов'язаних з недосяжністю «внутрішнього стандарту» і блокуванням в собі негативних переживань; ригідна особистісна структура.

Розглянемо детальніше вплив зовнішніх та внутрішніх факторів службової діяльності, які впливають на розвиток професійного вигорання.

Серед зовнішніх факторів, що провокують професійне вигорання, можна виділити такі:

– хронічно напружена психоемоційна діяльність. Така діяльність пов'язана з інтенсивним спілкуванням. Фахівець використовує емоції в різних аспектах спілкування: активно ставить і вирішує проблеми, уважно сприймає й запам'ятовує багато фактів, швидко відтворює візуальну, звукову й письмову інформацію, оперативно приймає важливі рішення в альтернативних ситуаціях тощо;

– дестабілізуюча організація діяльності. Основні її ознаки загальновідомі: нечітка організація й планування праці, погано структурована й нечітка інформація, наявність у ній «бюрократичного шуму», тобто непотрібних деталей, суперечностей. Водночас необхідно враховувати, що дестабілізуюча ситуація спричиняє багато-

разовий негативний ефект: вона позначається на фахівцях, на суб'єкті діяльності, а потім – і на взаємовідносинах обох сторін;

– підвищена відповідальність за виконувани функції й операції. Представники правоохоронної сфери звичайно працюють у режимі зовнішнього й внутрішнього контролю. Процесуальний зміст їхньої діяльності ґрунтується на тому, що постійно необхідно ставати на місце суб'єкта, з яким здійснюється спільна діяльність, і перебувати в його становищі певний час. Необхідно прислухатися, відчувати його настрій, співчувати. Усі, хто працює з людьми й чесно виконує свої професійні обов'язки на державній службі, відчують моральну і юридичну відповідальність за добробут людей, які їх оточують. Особливо високою є відповідальність за здоров'я й життя людини. І плата за таку відповідальність дуже висока – нервове напруження самого державного службовця. Кожен працівник поліції у сфері міжособистісних відносин перебуває під постійним тиском особливих соціальних настанов, які вимагають відповідальності під час виконання професійних обов'язків. Серед таких настанов тверді й дуже конкретні настанови щодо прав людини. Цілковито зрозуміло, що з розвитком у нашому суспільстві інститутів контролю рівень зовнішнього й внутрішнього контролю за виконавчою діяльністю буде ще більше підвищуватися й відповідно буде загострюватися проблема професійного вигорання;

– несприятлива психологічна атмосфера професійної діяльності державних службовців. Саме вона визначається двома основними факторами: конфліктністю за вертикаллю (у системі «керівник – підлеглий») і конфліктністю за горизонталлю (у системі «колега – колега»). Напружена ситуація спонукає одних витратити емоції, а інших – шукати способи економії своїх психічних ресурсів. Рано чи пізно обережна людина зі стійкою нервовою системою віддає перевагу тактиці професійного вигорання: триматися далі від усіх і від усього; не приймати ситуації, що виникають, близько до серця, берегти нервову систему;

– психологічно складний контингент, з яким правоохоронець має відносини у сфері спілкування та взаємодії.

Серед внутрішніх факторів, що сприяють професійному вигоранню правоохоронців, насамперед потрібно виділити такі:

– здатність до емоційної ригідності. Зрозуміло, що професійне вигорання як спосіб психологічного захисту скоріше виникає

в тих, хто найменш реактивний і більш емоційно витриманий. І навпаки, набуття симптомів вигорання буде відбуватися не так швидко в людей імпульсивних, які мають рухливі нервові процеси. Підвищена вразливість і чуйність можуть повністю блокувати розглянутий механізм психологічного захисту й не дозволяти йому розвиватися. Життя багаторазово підтверджує зазначене: відомі випадки, коли пропрацювавши з людьми до пенсії, людина не втрачає привітності, здатності до співчуття;

– інтенсивна інтеріоризація (сприйняття й переживання) умов професійної діяльності. Таке психологічне явище виникає в людей з підвищеною відповідальністю за доручену справу, виконання своєї ролі. Часто трапляються випадки, коли через недосвідченість фахівець, що працює з людьми, сприймає все дуже емоційно, віддається повністю, безоглядно справі. Кожен стресогенний випадок залишає глибокий слід у душі. Доля, здоров'я, благополуччя суб'єкта діяльності викликає інтенсивну співучасть, співчуття, роздуми, безсоння. З часом емоційно-енергетичні ресурси виснажуються, і виникає необхідність оновлювати їх і зберігати, використовуючи різні прийоми психологічного захисту. Однак нерідко в роботі правоохоронців можна простежувати чергування періодів інтенсивної інтеріоризації й психологічного захисту. Згодом сприйняття негативних, складних сторін діяльності загострюється, і тоді людина боляче переживає стресові ситуації, конфлікти, допущені помилки;

– моральні дефекти й дезорієнтація особистості. Моральний дефект виявляється в неможливості залучати до взаємодії з суб'єктами професійної діяльності в органах державного управління такі моральні категорії, як порядність, чесність, повага прав, почуття власної гідності тощо. Моральна дезорієнтація спричиняється невмінням відрізнити зло від добра, користь від шкоди для особистості.

Є зв'язок між професійним вигоранням і мотивацією діяльності. Вигорання може призводити до зниження професійної мотивації: напружена робота поступово перетворюється в беззмістовне заняття, виникає апатія і навіть негативізм по відношенню до своїх обов'язків, які зводяться до мінімуму.

Часто вигорання спричиняється невідповідністю між прагненням працівників мати більшу ступінь самостійності в роботі,

самим шукати способи і методи досягнення тих результатів, за які вони відповідають, і жорсткою, нерациональною політикою адміністрації в організації робочої активності і контролю за нею. Результат такого контролю – виникнення почуття непотрібності своєї діяльності і відсутність відповідальності.

Причинами професійного вигорання організації є постійні суперечності в стратегічному й тактичному управлінні; надмірні, нереалістичні вимоги до роботи; передача відповідальності співробітникам, які не мають повноважень; відсутність об'єктивних критеріїв для оцінки результатів праці; неефективна система мотивування персоналу.

Фази професійного вигорання

Синдром професійного вигорання виникає поетапно і поділяється на **три фази**:

Фаза «Тривожна напруга» – передвісник і «пусковий механізм» у формуванні емоційного вигорання:

1. Переживання психотравмуючих обставин.
2. Незадоволеність собою.
3. Відчуття безвиході.
4. Тривога і депресія: відчуття незадоволеності діяльністю і собою породжує велику напругу у формі переживання ситуативної або особистісної тривоги.

Фаза «Емоційно-етична дезорієнтація»: виявляється в тому, що у працівника емоції не спонукають або не достатньо стимулюють етичні відчуття. Не проявляючи належного емоційного ставлення до свого підопічного (клієнта, пацієнта, свідка і так далі), він захищає свою стратегію: виправдовується перед собою за припущену грубість або відсутність уваги до суб'єкта, раціоналізує свої вчинки або проектує відповідальність на суб'єкта, замість того, щоб адекватно визнати свою провину.

Симптоматика фази: у працівника спостерігається розширення сфери економії емоцій: проявляється поза професійною діяльністю. На роботі спеціаліст так втомлюється від контактів, розмов, відповідей на запитання, що йому не хочеться спілкуватися навіть з близькими. Проявляється редукція професійних обов'язків: виявляється в спробах полегшити або скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат.

Фаза «Виснаження». Характеризується більш або менш вираженим падінням загального тону і ослабленням нервової системи. Емоційний захист стає невід’ємним атрибутом особи.

Симптоматика фази:

1. **Емоційний дефіцит:** емоційно професіонал вже не може допомогти суб’єктам своєї діяльності.

2. **Емоційна відчуженість:** працівника майже ніщо не хвилює: ні позитивні, ні негативні обставини.

3. **Особисте відсторонення або деперсоналізація:** повна або часткова втрата інтересу до людини – суб’єкта професійної діяльності.

4. **Психосоматичні та психовегетативні порушення:** виявляються на рівні психічного і фізичного самопочуття. Безліч ситуацій і фактів, які стосуються суб’єктів професійної діяльності, провокують відхилення соматичних або психічних станів. Іноді навіть думки про таких суб’єктів або контакти з ними викликають погані настрої, негативні асоціації, безсоння, почуття страху, неприємні відчуття в ділянці серця, судинні реакції, загострення хронічних захворювань.

Професійне вигорання та професійна деформація працівників Національної поліції України: основні риси та відмінності

Деякі автори доводять, що вигорання є одним із виявів професійної деформації особистості, інші стверджують, що ці феномени різняться. Згідно з поглядами більшості дослідників, такі поняття, як «професійне вигорання» та «професійна деформація» є хоч і спорідненими, але відносно самостійними феноменами. Професійну деформацію науковці трактують як сформовані у професії аспекти особистості, які мають негативний відтінок і виявляються, здебільшого, у непрофесійному житті. Вигорання – це виключно професійний феномен. Така позиція є цілком обґрунтованою. Водночас професійна деформація не завжди має негативний характер, тому слід уточнити дефініцію поняття професійної деформації. Крім того, можна припустити, що вигорання не може не відобразитися на діяльності й самопочутті людей у непрофесійних сферах життя. Професійна «деформація» поліцейського розвивається поступово, починаючи з його професійної адаптації. Однією з перших ознак

такої адаптації стає зниження емоційного сприймання і реагування на страждання та смерть іншої людини. Не менш важлива «деформація» фахівця виникає внаслідок соціальних причин, адже робота правоохоронців пов'язана з необхідністю дотримання низки норм, правил та інструкцій, що регламентують їхню фахову діяльність. Намагання чітко дотримуватися вимог інструкцій, які не завжди відповідають, а іноді навіть суперечать знанням і досвіду, також сприяють виробленню формального підходу до громадян (заявників, потерпілих, правопорушників) не за принципом «суб'єкт–суб'єкт», а як до об'єктів, на яких необхідно здійснити вплив. Професійна «деформація» виявляється на пізніших етапах професійної кар'єри, тоді як вигорання може виникнути і на початку професійного шляху як результат невідповідності між вимогами професії й домаганнями особистості.

Якщо у колективі починається зниження рівня соціальної культури, то в ньому створюються сприятливі умови для професійної деформації, соціально-психологічного клімату в службовому колективі:

- прихована критика умов праці;
- прихована критика вказівок керівництва;
- неточне виконання наказів;
- порожня витрата робочого часу;
- запізнення і тривала відсутність під час роботи;
- відхід з роботи раніше встановленого часу;
- відмова від роботи в понаднормовий час;
- поширення слухів;
- недбале поводження з устаткуванням і технікою.

При появі показників негативного соціально-психологічного клімату в службовому колективі, деформація характеризується такими ознаками:

- формально-бюрократичні методи керівництва (зарозумілість, брутальність, чванство, бездушне відношення до підлеглих);
- зловживання владою (брутальність по відношенню до громадян, приниження їхньої людської гідності, ненадання їм допомоги, невинуватого застосування фізичної сили, бойових прийомів, спеціальних засобів і зброї);
- терпимість до порушень службової дисципліни і до фактів невиконання службового обов'язку;

- байдуже відношення до функціональних обов'язків;
- формалізм і спрощення при оформленні документації;
- порушення процесуального кодексу;
- психологічно-конфліктна атмосфера в колективі (ситуації конфлікту як постійна норма службових відносин);
- пріоритетна орієнтація в колективі на моральні антицінності;
- формування подвійної моралі (для «своїх» і для «чужих»);
- нерозбірливість у засобах («для досягнення мети всі засоби хороші»);
- формування атмосфери кругової поруки;
- психологічна ущербність окремих співробітників через невміння адаптуватися до морального клімату, традицій і поведінкових норм службового колективу;
- «втома» від виконання службових обов'язків, що породжує байдужість до інтересів служби.

На відміну від професійної «деформації», професійне вигорання можна більшою мірою вважати випадком регресу індивідуального професійного розвитку, оскільки воно зачіпає особистість загалом, руйнує її та має негативний вплив на ефективність трудової діяльності. Вигорання є результатом складного балансу чинників і наддетермінованим. Це означає, що безліч стресорів безперервно підсумовуються в різних сферах життєдіяльності і якщо особа може реагувати на це адаптивно, вона діє успішно і ефективно. Якщо ж зовнішні вимоги починають переважати над ресурсами людини та здійснювати визначальний негативний вплив на неї, виникає дезадаптація, яка згодом закріплюється і призводить до вигорання.

Дослідники Г. В. Чуйко й І. І. Чернописька вважають, що до швидшого виникнення та розвитку синдрому вигорання закономірно схильні найсумлінніші працівники, віддані справі й захоплені роботою, з ідеалістичними уявленнями про неї та її важливість. Руйнування цих уявлень, усвідомлення власної малозначущості призводять до апатії, зневіри в собі та професії як засобі професійної самореалізації.

Професійне вигорання безпосередньо стосується молодих спеціалістів. Зазначене може бути пов'язане з невідповідністю

уявленнь про майбутню роботу реальному процесу виконання професійних повноважень, значним обсягом нової складної для розуміння та застосування інформації, страхом персональної відповідальності за самостійне прийняття рішень, виконанням поставлених завдань з порушенням вимог чинного законодавства за порадами окремих колег для оперативного вирішення проблеми за шаблоном тощо.

Профілактика професійного вигорання

Важливо пам'ятати, що навіть якщо навколо зовнішні обставини та умови, на які майже немає можливості вплинути, сприяють стресу та виникненню вигорання, позитивного ефекту можна досягти, якщо проводити роботу з власними індивідуально-психологічними особливостями, розвивати необхідні якості та вміння, а також дотримуватися правил психологічної безпеки, з метою формування особистісного ресурсу протистояння професійному вигоранню.

Індивідуально-психологічні особливості та вміння, що допомагають уникнути професійного вигорання:

- добре здоров'я та свідома, цілеспрямована турбота про свій фізичний стан (постійні заняття спортом, здоровий спосіб життя);
- висока самооцінка та впевненість у собі, своїх здібностях та можливостях;
- досвід успішного подолання професійного стресу;
- здатність до конструктивних змін у напружених умовах;
- висока мобільність;
- відвертість;
- товариськість;
- самостійність;
- прагнення спиратися на власні сили (не залежати від інших);
- здатність формувати і підтримувати у себе позитивні, оптимістичні настанови і цінності і відносно до самих себе, і до інших людей та життя взагалі;
- уміння звернутися по допомогу (коли це потрібно);
- уміння не боятися ставити «незручні запитання»;
- уміння приймати допомогу.

Правила психологічної безпеки при роботі для уникнення професійного вигорання

1. Насамперед турбуйтеся про себе.
2. Будьте уважні до себе: це допоможе вам своєчасно помітити перші симптоми втоми.
3. Адекватно оцінюйте свої можливості. Не беріть на себе занадто багато.
4. Припиніть шукати у роботі щастя або притулку. Вона – не притулок, а діяльність, яка є доброю сама собою.
5. Припиніть жити життям інших. Живіть, будь ласка, своїм життям. Не замість людей, а разом з ними.
6. Використовуйте перерви в роботі для відпочинку, коли це тільки можливо.
7. Витрачайте час на те, щоб «скинути» з себе напругу.
8. Знаходьте час для себе, ви маєте право не тільки на роботу, але і на приватне життя. Спілкуйтеся з друзями та рідними.
9. Особливу увагу приділіть власним ресурсам. У вільний від роботи час займайтеся приємними та розслаблюючими справами.
10. Учїться тверезо осмислювати події кожного дня. Можна зробити традицією вечірній перегляд подій.
11. Відмовтеся від зловживання алкоголем і висококалорійною їжею. Марно «запивати» і «заїдати» негативні емоції. Ніщо так сильно не шкодить нашому організму, як шкідливі звички.
12. Висипайтесь. Повноцінний сон не менше 8 годин на добу. Для того, щоб добре і міцно спати, випивайте на ніч теплого молока з медом, або прогуляйтеся.
13. Звертайтеся за допомогою та підтримкою.

Способи подолання професійного вигорання

Оскільки вигорання призводить до вичерпання життєвих ресурсів, воно не може торкатися лише однієї конкретної сфери життя, воно впливає на все життя людини, тому не слід зволікати та сподіватися, що «саме минеться», слід діяти як тільки ви помітили його перші ознаки.

Алгоритм подолання синдрому вигорання:

1. Визначення групи симптомів, що можуть свідчити про вигорання.

2. Зверніться до психолога і разом з ним за допомогою тестових методів підтвердьте наявність ознак вигорання та визначте ступінь його прояву.

3. Проаналізуйте найбільш вірогідні чинники вигорання серед всього, що вас оточує.

4. Проаналізуйте, які з правил психологічної безпеки при роботі порушуються.

5. Розробіть план дій, який би охоплював способи уникнення (або зменшення дії) чинників вигорання та способи дотримання правил психологічної безпеки.

6. Використовуйте способи психологічної допомоги при вигоранні та збереженні психологічного здоров'я.

Способи психологічної допомоги при наявності ознак вигорання

1. Дихальна гімнастика та вправи з глибоким диханням як фундаментальна навичка емоційно-орієнтованого подолання стресу. Вправи, орієнтовані на глибоке дихання, – важлива складова всіх видів розслаблюючих процедур. Вони є одними з простих і найбільш ефективних методів релаксації. Засвоївши цю техніку та застосувавши її в ситуаціях стресу, ви навчитеся запускати її механізм автоматично. Глибоке природне дихання здатне принести користь майже усім. Воно особливо полегшує життя людям, схильним у стресових ситуаціях до паніки, швидкої втомлюваності, гіпервентиляції, головних болів, м'язової напруги, тривоги й апатії. Ці розлади часто є результатом недостатнього насичення організму киснем. Незалежно від причини або конкретної природи розладу глибоке дихання є виключно виправданою стратегією для швидкого зниження стресу різних рівнів. Глибоке дихання є технікою, якою ви можете скористатися у будь-який час і в будь-якому місці, для того, щоб зняти емоційне і фізіологічне збудження, пов'язане зі стресорами.

2. Зняття напруги та релаксація. Дуже важливо не накопичувати напругу ні в тілі, ні в розумі. Напруга заважає якісно відпочивати, що призводить до її зростання та втоми. Напруга має акумулюючий ефект. Прислухайтеся до свого тіла, у вільний час займайтесь розслаблюючими справами, слухайте музику, здійсніть прогулянку на природі тощо.

3. Трансформація негативних думок та переконань. За оцінками фахівців, наймогутнішу руйнівну дію на людину чинять її негативні переживання, тому важливо освоїти техніки позитивного мислення та боротьби зі своїми песимістичними думками, наприклад, складання письмового списку негативних думок та установок, та заміна їх на позитивні або усвідомлене відкидання негативних думок.

4. Регуляція емоційного стану. Емоції і тіло людини мають дуже тісний зв'язок, так негативне емоційне самопочуття може спричиняти негативний фізичний стан. Тому важливо вчасно помічати та усвідомлювати свої емоції: гнів, печаль, роздратування, розчарування, та допомагати собі пережити їх, щоб замість них з'явилися позитивні.

5. Допомога собі при стресі. Ще одна причина розвитку професійного вигорання – стресові ситуації, з якими ви стикаєтесь на роботі. Але стрес – нормальний фізіологічний стан організму і можна навчитися виходити з нього без шкоди для психологічного благополуччя.

6. Пошук і накопичення внутрішніх ресурсів. Однією з основних причин вигорання є виснаження ресурсів, коли ви багато віддаєте, натомість отримуєте набагато менше. Важливо потурбуватися про себе і знайти ті справи або речі, які вас наповнюють, додають сил. Робіть собі подарунки, говоріть приємні слова, радуйте себе.

7. Фізичні навантаження. Вченими доведено, що найкращими засобами для зняття нервового напруження є фізичні навантаження – спорт та фізична праця. Отже, поки у вас поганий настрій, ідіть на спортмайданчик, у спортзал, грайте у футбол, волейбол, теніс. Добре знімає психологічне напруження робота на городі, в саду. Та особливо дієвим засобом є аеробіка, яка поєднує ритми людини і рухів.

8. Режим та харчування. Правильно плануйте свій режим протягом доби. Допоможуть у цьому «Тайм- та селф-менеджмент». Вчені помітили, що ті люди, які завчасно планують свою діяльність, набагато більше захищені від впливу негативних стресових ситуацій. Хто не вміє правильно розпоряджатися власним часом, стає його заручником. Таким людям здається, що час невпинно та

швидко спливає, а справи залишаються незавершеними, це їх дратує, тягарем лягає на плечі. Особливе місце відводьте відпочинку та сну. Сон повинен бути спокійним, з оптимальною тривалістю 7–8 годин. Харчування також повинне бути збалансованим та корисним.

9. Підвищення рівня професійної майстерності та самовдосконалення. Робота з поліцейським психологом, консультантом програми психологічної підтримки поліцейських за принципом «Рівний-рівному», колегою, саморозвиток, відвідування психопрофілактичних та психокорекційних тренінгів, групова робота над проблемою.

Адекватне відношення до служби і відведення їй належного місця у житті – найкраща профілактика професійного вигорання. Якщо ж користуватися настановою: «Не можеш робити те, що любиш – навчись любити те, що робиш», – то ніяк професійне вигорання вам не загрожуватиме!

Питання для самоконтролю

1. Дайте визначення поняттю «синдром професійного вигорання».
2. Назвіть, які фази професійного вигорання вам відомі?
3. У чому проявляються симптоми професійного вигорання в організації?
4. Назвіть індивідуально-психологічні особливості та вміння, що допомагають уникнути професійного вигорання.
5. Які відомі способи психологічної допомоги при наявності ознак професійного вигорання ви знаєте?

Список використаних джерел

1. Балакірева К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». К.: Проект Програми розвитку ООН «Підтримка реформи

соціального сектору в Україні». URL: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940>

2. Грицук О. В. Основні принципи та підходи до дослідження синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології. URL: http://www.nbuv.gov.ua/old_jrn/soc_gum/znpip/1/2012_35/Gricuk.pdf

3. Іванашко О. Є. Професійна адаптація і професійне вигорання особистості. *Науковий часопис Національного педагогічного університету ім. М. П. Драгоманова*. 2007. № 19 (43). С. 82–85.

4. Міщенко М. С. Особливості синдрому емоційного вигорання. *Актуальні проблеми психології*. Т. XI. Вип. 6. Кн. II. 2013. С. 103–113.

5. Сіцінська М. Поняття емоційного та професійного «вигорання» на державній службі. URL: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01\(1\)/Sicinska.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01(1)/Sicinska.pdf)

Тема

6

СТРЕС У РОБОТІ КЕРІВНИКА

«Відповідно до одного з найважливіших постулатів китайської філософії, все в цьому світі врівноважене і збалансоване. Так само, як дві сутності Інь і Ян плавно перетікають один в одного, будь-яке наше досягнення, будь-який успіх мають зворотний бік, який вносить гіркоту в солодкий смак перемоги. Стрес керівника – це одна з форм неминучої розплати за рух вгору по кар’єрних сходах, що ведуть до влади і багатства. Чим вище піднімається по ній людина, тим більший тягар відповідальності тисне йому на плечі, тим більшою кількістю підлеглих йому доводиться управляти, тим більше фактів і явищ він повинен тримати під контролем» (Л. Наугольник).

Якими ж рисами повинен володіти сучасний ефективний керівник?

1. *Самодисципліна та незалежність.* Завданням керівника є забезпечення того, щоб члени команди були дисциплінованими та виконували свої обов’язки самостійно. Складно управляти групою людей, коли виникають проблеми, пов’язані з необхідністю примусово виконувати завдання. Проте незалежність у прийнятті рішень та висока самодисципліна передбачає також відповідальність за підлеглих.

2. *Наявність власної позиції.* Важливою особливістю хорошого керівника є наявність власної позиції, що виражається не лише в мистецтві комунікації. Керівник повинен чітко представити свою позицію, не боятися висловити свою думку. Але він повинен пам’ятати, що інші люди також мають право на свої думки та різні потреби. Людина, яка керує командою, повинна вміти критикувати,

якщо це необхідно, але слід пам'ятати, що об'єктом критики мають бути робочі питання щодо виконання завдань, а не особистість підлеглого.

3. *Вміння мотивувати інших.* Це цілком нормально, що команді іноді не вистачає мотивації для дій. Однак менеджер повинен знайти шляхи та змусити співробітників почувати себе мотивованими до подальшої діяльності. До речі, варто мотивувати і підлеглих, і себе.

4. *Емпатія.* Керівник повинен бути емпатійним і розуміти проблеми, з якими приходять до нього підлеглі. Звичайно, надмірна емпатія інколи може більше заважати, ніж допомогти, особливо якщо підлеглі вдаватимуться до психологічного маніпулювання. Однак завдяки емпатії керівник здатний вивчати сильні та слабкі сторони членів команди, і, так, може знайти оптимальний спосіб керувати ними. За допомогою емпатії керівник може об'єктивно оцінити обстановку на роботі, відчувати ідентифікацію з колективом і стати більш лояльним.

5. *Здатність вирішувати конфлікти.* Команда не буде ефективно діяти, якщо між її членами є конфлікти. Тому важливою особливістю хорошого керівника є здатність нейтралізувати або мінімізувати суперечки, вирішити проблеми, і, так, побудувати позитивну атмосферу в колективі.

6. *Відповідність принципам професійної етики.* Однією з найважливіших рис, якою має володіти кожен керівник – це дотримання принципів професійної етики. Керівник, який керує командою, повинен бути прикладом відповідного ставлення до підлеглих. Етична поведінка не дозволить нікому звинувачувати керівника, у випадку використання ним критики. Однак, насамперед, етика повинна бути спрямована на те, щоб робити все у відповідності до закону та інших нормативних приписів.

7. *Довіра.* Керівник повинен утвердити своє становище в колективі, як чесна, відверта та порядна людина, щоб усі усвідомлювали можливості для довірливих (але не панібратських) відносин із ним. Менеджер повинен знати також свої сильні та слабкі сторони.

8. *Скрупульозність.* Особливістю хорошого керівника є його сумлінність, старанність у виконанні будь-якого завдання. Мене-

джер повинен працювати надзвичайно точно і виконувати свої завдання на 100%.

9. *Ініціативність та наполегливість*. Керівник завжди займає активну позицію і не очікує від інших ініціативи в організації роботи колективу. Навіть якщо його погляд не має популярності, керівник наполегливо йде до поставленої мети.

10. *Пристрасність і зобов'язання*. Особливостями хорошого керівника є пристрасність у виконанні своїх завдань, виконання власних зобов'язань і вміння передати це підлеглим. Завдяки цьому вони відчуватимуть, що працюють з членом колективу, який вкладає душу у виконання своїх завдань. Старанність важлива, однак, якщо керівник буде знеохочуватися, важко вимагати ентузіазму та повної прихильності до праці від інших.

11. *Стійкість до стресу*. У зв'язку з високим рівнем відповідальності, керівник повинен мати високий рівень стресостійкості. Це також передбачає сильну психіку та хороший психофізичний стан. Відповідальність може втомлювати, але хороший керівник повинен вміти діяти в умовах психологічно складних та критичних ситуацій. Його тверда позиція в умовах стресу є сильним мобілізуючим чинником для підлеглих.

Навіть люди, які мали вроджені навички лідерства, повинні постійно тренувати та розвивати їх, щоб бути кращим керівником. Наведені вище особливості хорошого менеджера – це лише початок. Хороший менеджер ніколи не зупиняється в пошуках свого власного розвитку та розвитку його команди. Тому одним із найважливіших завдань керівника у власному самовдосконаленні є формування стресостійкості.

Функціонування організації у високому конкурентному середовищі та в умовах постійних процесів реформування зумовлює виникнення щоденних стресових ситуацій. Поточна реальність ставить багато викликів перед кожним працівником. Щоби долати їх, необхідно мати відповідні навички, розвивати свою власну особистість та не забувати про догляд за фізичним та психічним здоров'ям.

Керівники – це така професійна група, яка піддається багатом психосоціальним загрозам, які виникають на робочому місці, в особливий спосіб, і можуть викликати у них проблеми зі

здоров'ям. У той же час, керівники несуть відповідальність за підвищення ефективності організації та повинні діяти як лідери для своїх підлеглих. Робота керівників є складною, а відповідальність безперервною. Це – життя в умовах дефіциту часу та високого рівня стресогенності.

Значні вимоги до керівників змушують їх неухильно відчувати високий рівень психічного напруження. Постійний вплив стресу викликає різні індивідуальні наслідки, такі, як зниження рівня особистої мотивації, втому, прийняття невдалих рішень, учинення помилок, втрату впевненості в собі, ослаблення лідерських навичок. Це може призвести, наприклад, до збільшення витрат на організацію або зменшення її ефективності тощо.

Тож, які фактори викликають стрес керівників на робочому місці та сприяють зниженню якості їх професійної діяльності? Які основні тенденції їх психологічного стресу?

У багатьох публікаціях учені намагалися по-різному трактувати поняття стресу. Характеризуючи його у керівників, доходять висновку, що ця категорія багатозначна та не має єдиного тлумачення. Тому він розглядається з різних позицій.

Основними трьома тенденціями при визначенні особливостей психологічного стресу у керівників є такі. Стрес – це:

- стимул, подразник, ситуація або зовнішня подія з конкретними властивостями;
- внутрішня емоційна реакція, яку керівник переживав у формі певного життєвого досвіду;
- співвідношення між зовнішніми чинниками та індивідуальними психологічними особливостями керівника.

Перша тенденція спрямована на зовнішні чинники. У цьому контексті стрес відноситься до категорії подразників, типів ситуацій, подій, що негативно впливають на перцептивно-когнітивні функції керівника і провокують його на відповідну реакцію. Стрес трактується як стимул, який може набувати природної, фізичної, психологічної або навіть соціальної форм (форми соціального середовища). Соціальні стимули не впливають на людину безпосередньо, а лише спричинюють її реакцію на власне оточення, відповідно до тлумачення нею зовнішніх стимулів, і залежить від її особистості, соціальних ролей або статусу. Стрес як стимул є загрозою

для задоволення основних потреб регульованого (гомеостатичного) функціонування та розвитку організму. Реакції можуть відрізнятися залежно від рівня стресу, починаючи від змін на клітинному рівні, і закінчуючи індивідуальними та соціальними явищами, такими, як паніка або аномія.

Згідно з наступною тенденцією, психологічний стрес – це зміни в оточуючому середовищі, які у пересічній людини викликають високий ступінь емоційної напруженості і заважають нормальному перебігу психічної реакції. Стресом можуть бути складні ситуації, що викликають негативні психічні стани, такі, як депривація (за умов якого людина не може задовольняти певні життєві психічні потреби достатньою мірою, протягом тривалого часу), різноманітні загрози та небезпеки, перевантаження, труднощі. Сюди також слід віднести порушення звичних умов життєдіяльності та праці, що охоплюють низку змін, які можуть з'явитися в житті керівника, та його зусилля для адаптації. Зазвичай стрес трактується як емоційна реакція, яка є певним переживанням. Розуміння стресу як реакції у сучасних працях психологів – це стан напруги, відчуття загрози або тривоги. А сутність психофізіологічної стрес-реакції – це стимулююча реакція організму, необхідна для підготовки до фізичних зусиль.

Дещо по-іншому до суті стресу можна підійти при характеристиці третьої тенденції, яка зосереджена на взаємодії зовнішніх та внутрішніх факторів, визнаючи, що джерело стресу у керівника не має чітко окресленої індивідуальної або соціальної складової. Стрес виникає внаслідок своєрідної взаємодії або взаємозв'язку між особистістю та суспільством, що призводить до перевитрати своїх ресурсів.

У поточному відношенні існує характеристика стресу керівника, з погляду збереження ресурсів, стосовно яких стрес може призвести до:

- а) загрози втрати сил;
- б) фактичної втрати сил;
- в) відсутності сил, спричиненої виснаженням.

Для збереження ресурсів існують відповідні допоміжні засоби:

- а) матеріальні: наприклад, автомобіль, квартира;

б) соціальні: наприклад, хороший колектив, вдалий шлюб, друзі;

в) стимулюючі: наприклад, життєвий оптимізм, навички міжособистісної комунікації;

г) особистісні: наприклад, знання, інтелект.

У наведеному вище підході стрес у керівника розглядається як реакція на ризик втрати, на фактичну втрату ресурсів або на ситуацію, пов'язану з відсутністю прогресу чи кількісного їх зростання. Тому джерела стресу слід шукати, якщо суб'єктивно відчуваються такі проблеми. Ресурси мають головну роль у збереженні та підтримці здоров'я, тоді як їх дефіцит може спричинити виникнення захворювань та розладів.

Стрес не є ні простим стимулом, ні характеристикою людини. Це таке порушення рівноваги між вимогами навколишнього середовища та наявними засобами і можливостями, необхідними для вирішення цих вимог, що воно призводить до руйнівних наслідків для особистості. Тобто у цьому контексті, стрес у керівника є психологічною та фізіологічною реакцією організму на дисбаланс між рівнем вимог та здатністю забезпечувати їх виконання, або відсутністю рівноваги між вимогами до особистості менеджера та його реальними можливостями для їх задоволення.

Існує два види вимог до керівника, а саме:

а) суб'єктивні, що виникають у конкретних умовах, обставинах, притаманних для особистості менеджера;

б) об'єктивні, що існують незалежно від індивідуальних характеристик керівника, зумовлені виникненням змін, різних складних та екстремальних ситуацій.

Розглянемо джерела стресу в роботі керівника. Отже, серед численних стрес-факторів, пов'язаних із виконанням своїх професійних обов'язків, та визначених як стресогенні, в управлінській сфері можуть виникати такі:

1. Особливості керівної роботи:

- якісне та кількісне перевантаження працею;
- дефіцит часу і вимоги до своєчасності виконання;
- умови праці, ненормований робочий день;
- потреба постійного самовдосконалення, необхідність «йти в ногу» зі змінами та часом.

2. Соціальні відносини:
 - відсутність суспільної підтримки;
 - деформація соціальних відносин.
3. Організаційна структура та емоційний клімат:
 - відсутність співвідповідальності у колективі;
 - одноосібність виконання своїх функцій;
 - проблеми міжособистісного спілкування.
4. Місце в організації:
 - неоднозначність ролі керівника;
 - неадекватність ролі керівника та рівня його відповідальності;
 - занадто висока залежність керівника від зовнішнього управління.
5. Неорганізаційні джерела:
 - сімейні проблеми;
 - втрата близьких осіб;
 - життєві кризи;
 - фінансові труднощі;
 - конфлікти, пов'язані з політикою організації.
6. Професійна кар'єра:
 - професійний статус, несумісний з кваліфікацією;
 - відсутність перспектив розвитку.
7. Фізіологічні чинники (умови праці):
 - погодні умови, органічні процеси, епідеміологічна ситуація, фізичні навантаження, втома тощо.
8. Психологічні чинники:
 - страх не впоратись із поставленими завданнями;
 - відчуття інформаційного перевантаження;
 - вимушена поспішність при прийнятті рішень;
 - відчуття втрати контролю над ситуацією тощо.

Джерелом стресу в управлінні може бути роль керівника в організації та пов'язаний з цим конфлікт, при її неоднозначності. Конфлікт з'являється в ситуаціях, коли хтось вимагає від керівника іншої поведінки або має іншу думку щодо сфери виконання ним своїх функцій. Рольовий конфлікт може призвести до того, що виникає стан емоційної напруги, причиною якого може бути, наприклад, необхідність виконання неулюблених завдань або завдань, які

не відносяться до кола обов'язків керівника. Проте неоднозначність ролі відчувається коли керівник не впевнений в обсязі своїх професійних обов'язків, своїх повноважень та межах власної відповідальності. Таке нерозуміння може бути результатом неналежної професійної підготовки або проблем комунікації в організації. Невідповідність та неоднозначність ролі викликає незадоволення роботою, емоційну напруженість та відсутність віри у власні сили.

Іншим джерелом стресу у керівників може бути відсутність рівноваги між професійною роботою та приватним життям. Конфлікт «праця–сім'я» може спричинюватись синдромом професійного вигорання, зниженням рівня добробуту, пов'язаного з родиною та роботою, погіршенням самопочуття, проблемами зі здоров'ям, психічними розладами. Все це поєднано з відсутністю задоволення роботою та життям.

Причинами для стресу у роботі можуть бути погані міжособистісні відносини з вищим керівництвом та підлеглими, що виявляються у взаємному несприйнятті, відсутності довіри та підтримки. Слід зауважити, що обмеження керівником спілкування лише засобами зв'язку (електронною поштою) та формальними співбесідами, призводить до проблем комунікації у міжособистісних відносинах, перешкоджає побудові необхідних зв'язків з колегами та підлеглими, та не сприяє ефективності роботи. Тоді підлеглі працівники, які бачать відсутність щирого інтересу до своїх справ, мають все менше причин для прихильності до своєї роботи, що може призвести до конфліктів та зменшення продуктивності їх праці.

Джерелом стресу для керівників може бути відмінність між цінностями, які декларуються організацією та фактичним їх дотриманням. Наприклад, організаційна діяльність, спрямована на скорочення витрат, часто створює розбіжності між місією забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів та матеріальним стимулюванням праці підлеглих.

Відсутність у керівника можливостей самостійно приймати дійсно важливі рішення знижує його ефективність, впливає на відчуття його самодостатності. Керівникам, завантаженим роботою, яка позбавляє їх енергії, доволі часто дуже складно взяти тривалішу відпустку, тому що вони мають почуття обов'язку перед вищим

керівництвом та зобов'язання перед підлеглими або бояться, що можуть втратити роботу.

Відсутність сатисфакції у винагороді, в поєднанні з виконанням зростаючої кількості завдань, які не дозволяють самореалізації, не дозволяє отримати задоволення від результату, престижу керівника, не дає відчуття безпеки та зменшує його заангажованість у роботі.

Наступним стресором, пов'язаним з роллю керівника в організації, є відповідальність. У цьому контексті існує два види відповідальності: відповідальність за людей і майно та відповідальність за результати діяльності. На наш погляд, керівники, які відповідають за інших, повинні вміти мотивувати та винагороджувати. Тому вони відчувають більший рівень стресу, ніж ті, хто не має такої відповідальності. Крім того, змушені вирішувати конфлікти, приймати рішення про звільнення когось або накладення дисциплінарного стягнення, позбавлення премії тощо. У зв'язку з вказаними функціями керівники можуть відчувати невпевненість, напруженість та тривогу.

Джерелом стресу може бути професійна кар'єра керівника. Група стресорів, пов'язаних із цим:

- обмеження можливостей професійного розвитку;
- відсутність задоволення від поточного періоду кар'єри;
- відсутність почуття безпеки, стабільності та ризик втрати роботи;
- швидке професійне просування, що не відповідає психічно-емоційному розвитку.

Стрес можуть спричинювати ситуації, пов'язані з порушенням особистого простору. Усвідомлення наявності постійного спостереження та контролю за своєю діяльністю створює у керівника відчуття відсутності довіри до себе та відчуття дискомфорту. Водночас його джерелом можуть бути надто високі вимоги до розумових здібностей та психологічних якостей.

Стресором може бути необхідність дотримуватися високого темпу роботи та його узгодження між керівником та підлеглими. Положення, правила, приписи сприяють функціонуванню керівників. Проте часті зміни законодавства призводять до того, що керівники починають відчувати невизначеність своїх завдань, функцій та повноважень.

Численні дослідження, зокрема з використанням *PANAS* (*Positive and Negative Affect Schedule* – шкали, що складається з різних слів, які описують позитивні та негативні почуття та емоції), дали можливість стверджувати про наявність типових наслідків стресу у керівників – високого рівня тривожності. При дослідженні цієї проблеми (*M. Cavanaugh, W. Boswell, M. Roehling, J. Boudreau*), серед менеджерів, зайнятих у сфері офісної роботи, найбільшими джерелами стресу вказано: співробітників, клієнтів, фінансові проблеми, необхідність прийняття рішень, кількісне перевантаження працею, безперервні зміни, відповідальність за людей, вплив вищого керівництва, низьку винагороду. Серед найбільш стресових факторів, визначених як соціальні, названо міжособистісні відносини. Майже половина відчуває занепокоєння і втому ще до початку кожного нового тижня роботи. Переважна більшість респондентів скаржилися на психологічні перевантаження. Більше половини керівників, на яких покладено функції мотивації персоналу, самі не відчували задоволення та ентузіазму під час роботи. У самооцінці керівників найбільш поширеними джерелами стресу на роботі були: необхідність поспішати, необхідність приймати складні та швидкі рішення, робота «під тиском згори», перспектива втрати роботи, необхідність понаднормової роботи, усвідомлення невідзначеності завтрашнього дня, безперервний контроль, надмірні обов'язки. Меншою мірою джерелами стресу були визначені: відсутність інформації, необхідної для роботи, та інформації про заплановані зміни, одноманітна діяльність, необхідність безперервного навчання, відсутність сприяння у виконанні ними своїх функцій.

Керівники скаржились на відчуття втоми, що виникає навіть після сну або відпочинку, на відчуття відсутності цінності своєї праці, яка не приносить адекватного ефекту. При меншій інтенсивності праці керівники відчували нудьгу та відсутність інтересу до роботи. Крім цього вони постійно турбувались про службові питання під час відпочинку та відчували зростання незадоволеності роботою.

У вітчизняних наукових працях (Л. Наугольник) вказано результати досліджень, в яких серед найголовніших стрес-факторів керівники різного рівня назвали:

«– складність і суперечливість вітчизняного законодавства і нормативних інструкцій;

– низьку мотивацію співробітників і необхідність постійного контролю за їх діяльністю;

– відсутність взаєморозуміння з діловими партнерами і конфлікти з ними;

– постійну нестачу часу;

– надмірний і не завжди обґрунтований контроль з боку керівництва;

– відчуття невідповідності між витраченими зусиллями і реальними результатами;

– втрату сенсу діяльності;

– стрес несправджених надій тощо».

Для формування стресостійкості керівник повинен усвідомлювати шкідливий вплив зазначених чинників на стан його фізичного та психічного здоров'я. Ризик розвитку психосоматичних захворювань, внаслідок постійного впливу стресу на організм, має високий ступінь вірогідності. В результаті шкідливі наслідки виявляються набагато важчими ніж переваги, які отримує людина від обіймання нею керівної посади.

Найбільш поширеними наслідками стресу у менеджерів є дратівливість, гіпертонія, порушення сну, порушення функцій системи травлення; головні болі, фантомні болі, депресії тощо. Дуже часто, внаслідок дії стресу виникають інфаркти та інсульти, що в подальшому призводить до зниження якості та скорочення тривалості життя менеджерів. Водночас об'єктивно у керівників мали б бути кращі умови та можливості для отримання високоякісного лікування. Причиною цих наслідків є відсутність знань, умінь та навичок керівників щодо саморегуляції психічних станів, а також неналежний рівень рефлексії.

Стрес, якого керівники зазнають поза професійною сферою, може відобразитися на якості їх роботи. Для уникнення негативно-го впливу стрес-факторів рекомендується обрання стратегії «*Work/Life balance*» (балансу між професійною та приватною життєдіяльністю). Збереження рівноваги між виконанням керівних функцій та повноцінним особистим життям дозволить покращити якість управління, оскільки керівник перебуватиме у кращому

фізичному та психологічному стані. Внаслідок цього показники службової діяльності будуть вищими, а відчуття негативного впливу стресу на психофізичний стан суттєво знизиться.

Очікування з боку вищого керівництва від працівника повного залучення до професійних справ, надмірна орієнтація керівника на кар'єру та професійний успіх, постійний страх втрати роботи, напруженість праці призводить до того, що навіть при вирішенні приватних справ працівники не здатні перестати думати про службові питання. Це стає підґрунтям для погіршення стосунків з близькими людьми, зменшує якість відпочинку тощо.

Отже, що для нас є найціннішим? Впевнені, що на це запитання кожен повинен відповісти, керуючись власним сумлінням. У кожного по-різному складається життя, хтось має сім'ю, в інших основою власної долі є професійна кар'єра. Кожен із нас самостійно створює власні пріоритети і прагне їх досягти.

Розглянемо рекомендації з планування свого часу з дотриманням стратегії «*Work/Life balance*». Планування завдань, які необхідно вирішувати, повинно передбачати визначення їх пріоритетності, важливості та терміновості, а також часу на виконання. Водночас важливість завдань не залежить від того, до якої сфери життя (професійної чи приватної) ці завдання належать.

Обов'язковими завданнями у цій системі повинні бути ті, від яких залежить ваше особисте здоров'я, наприклад, відвідування спортзалу чи проведення медичного аналізу. Також у перелік слід включати завдання, що впливають на ваш розвиток як особистості, наприклад, заняття з іноземної мови, відвідування театру, читання літератури або перегляд нового фільму.

Визначте пріоритети у різних сферах свого життя (наприклад, робота, сім'я, здоров'я, особистісний розвиток). Для кожного з них розробіть окремий список завдань за трьома критеріями, кожне із яких слід оцінити за терміновістю, актуальністю та важливістю, присвоюючи їм відповідну категорію:

- А) термінові завдання;
- В) завдання, які є актуальними або важливими;
- С) завдання, які не є ні терміновими, ані важливими;

Після цього сформуєте єдину категорію D, у якій зафіксуйте завдання, з різних сфер вашого життя, які ви раніше визначили

у категорії А. Фактично це й буде планом завдань на день. Залежно від наявності можливостей та часу, у план на день можете також включати найбільш важливі завдання з категорій В і С. Щоразу, після виконання попереднього плану, оновлюйте список завдань, переміщуючи нижчі пункти у вищі категорії.

Для того, щоб оптимально організувати свій час, забезпечити баланс часу між роботою та особистим життям, потрібно визначити власні пріоритети. З'ясувати, що є найважливішим у вашому житті?

За допомогою тесту можна переконатися, чи маєте рацію у власних переконаннях про свої пріоритети:

Приклад тесту щодо визначення пріоритетів:

1. Моя сім'я:

- є для мене найважливішою, ціную її понад усе (1 бал);
- є для мене важливою, але існує дещо важливіше, наприклад, власні захоплення (3 бали);
- є дуже важлива, маю хороші стосунки з сім'єю, але ми збираємось зазвичай під час свят та важливих подій (2 бали);
- не маю хороших відносин із сім'єю (4 бали).

2. Моя праця:

- є для мене дуже важливою в житті (4 бали);
- це спосіб заробітку (1 бал);
- це обов'язок (3 бали);
- дозволяє мені утримувати себе та найближчих, а також професійно вдосконалюватися (2 бали).

3. Вважаю, що найважливішим у житті є те, щоб:

- бути здоровим та щасливим (2 бали);
- бути поруч з рідними (1 бал);
- прогресувати професійно та в житті (4 бали);
- мати все чого прагну (3 бали).

4. У житті найбільше мрію про:

- щасливу, велику родину (1 бал);
- побудову кар'єри та славу (4 бали);
- спокійне, щасливе життя при хорошому здоров'ї (2 бали);
- те, щоб нічим не перейматись і робити те, що хочу (3 бали).

5. Найбільшою цінністю для мене є:

- спокій (3 бали);
- родина (1 бал);
- робота і кар'єра (4 бали);
- здоров'я і щастя в житті (2 бали).

Результат тестування. Підсумувавши кількість балів, можна стверджувати про наступне:

а) від 1 до 5 балів – найважливішим у житті для вас є сім'я, це найбільша цінність і точка відліку;

б) від 6 до 10 балів – найбільше цінуєш здоров'я та щастя в житті;

в) від 11 до 15 балів – цінуєш найбільше спокій і те, щоб робити все, що бажаєш;

г) від 16 балів і більше – найважливіше для тебе – це робота, кар'єра, саморозвиток, самовдосконалення.

Звісно, що результати такого тестування не мають жодного наукового підґрунтя, а є лише інформацією для того, щоб кожен зміг самостійно оцінити власні пріоритети у житті. Крім цього, слід усвідомлювати, що пріоритети мають індивідуальний характер, залежать від статі особи, вікового періоду, стану здоров'я, родинних традицій, релігійних поглядів, зобов'язань, від яких людина не може відмовитися (наприклад, хвороба близької людини, борги) тощо.

Важливу інформацію для правильного планування свого життя можна почерпнути із рекомендацій фахівців із тайм-менеджменту (набору методик раціональної організації часу керівника для виконання різнопланових завдань, проєктів та подій). Згідно з такими рекомендаціями обмежте все зайве, на що ви витрачає свій час. Для цього опрацюйте інформацію про себе, на що саме ви витрачаєте його найбільше, і без чого можна обійтись, або чому можна було б приділяти менше уваги (наприклад, перебування у соціальних мережах, непродуктивні зустрічі з окремими людьми тощо).

Спіраючись на стратегію малих кроків, не слід боятися вносити зміни у свій графік. Важливим у цьому контексті є все, починаючи від вдосконалення системи харчування та завершуючи організацією повноцінного сну. Опирайтесь на свої відчуття щодо рівня вашої енергії, залежно від дня тижня або часу доби.

Отже, стрес у житті керівника до певної межі здатний мобілізувати ресурси організму та певний період позитивно впливати на виконання ним своїх повноважень. Проте наявність низки стрес-факторів в управлінській діяльності, високий ступінь відповідальності, надмірна професіоналізація особистого життя можуть призвести до хронічного дистресу, і, як наслідок, до погіршення самопочуття, втоми, психосоматичних захворювань та психічних розладів. Здатність керівника протистояти цим викликам є для нього не менш складним і важливим завданням, ніж ефективне керівництво організацією. Тому усвідомлення цієї проблеми в керівній роботі, самоаналіз, вивчення та застосування менеджером методів подолання негативних чинників, високий рівень рефлексії, є запорукою його успіху. Результатом такого самовдосконалення стане формування стресостійкості керівника.

Питання для самоконтролю

1. Якими рисами повинен володіти сучасний ефективний керівник?
2. Які основні наукові тенденції при визначенні особливостей психологічного стресу у керівників вам відомі?
3. Укажіть, які джерела стресу, пов'язані з виконанням роботи керівника, ви знаєте?
4. У чому позитив обрання керівником стратегії «*Work/Life balance*»?
5. Яке значення в питаннях протидії стресу має використання керівником тайм-менеджменту?

Список використаних джерел

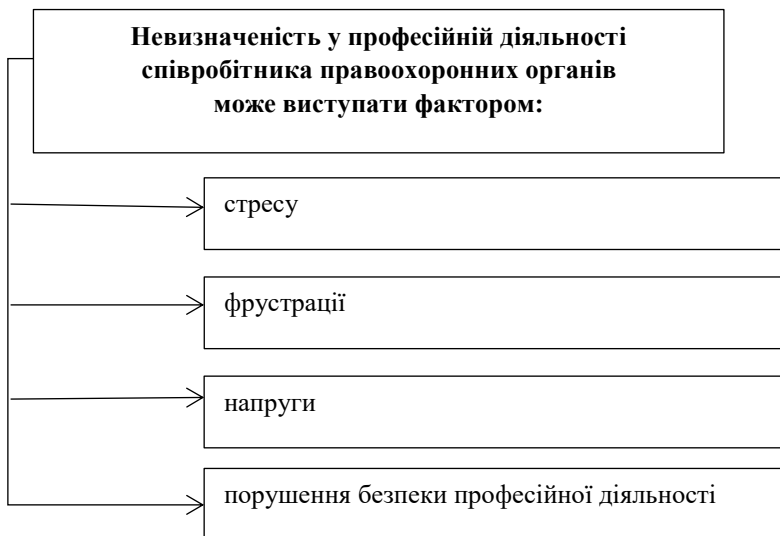
1. Недра К. М. Стресостійкість у роботі поліцейського : навч.-практ. посібник. Дніпро : ДДУВС, 2020. 124 с.
2. Наугольник Л. Б. Психологія стресу : підручник. Львів : ЛьвДУВС, 2015. 324 с.

3. Технології тайм-менеджменту в управлінській діяльності державних службовців : монографія / під заг. ред Л. Л. Приходченко. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2021. 180 с.
4. Угрин О. Г. Психологія управління : практ. посібник. Львів : ЛьвДУВС, 2017. 164 с.
5. Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, 65–74.
6. Glazer, S., & Liu, C. Work, Stress, Coping, and Stress Management. *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*. Retrieved 23 Sep. 2021. URL: <https://oxfordre.com/psychology/view/10.1093/acrefore/9780190236557.001.0001/acrefore-9780190236557-e-30>
7. Tkalych, M. H. Work-life balance programmes for personnel: background and context. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки*. Вип. 3 (48). К. : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2016. С. 76–82.

Тема
7

**ТОЛЕРАНТНІСТЬ
ДО НЕВИЗНАЧЕНОСТІ
ЯК СКЛАДОВА
СТРЕСОСТІЙКОСТІ
ПРАВООХОРОНЦЯ**

У сучасному світі професійна діяльність співробітників правоохоронних органів відбувається в екстремальних умовах, які пов'язані зі значним ризиком і відрізняється високою нервово-психічною напруженістю, що виникає внаслідок впливу різних численних стрес-факторів, а також у ситуаціях, що характеризуються умовами невизначеності.



Екстремальні умови професійної діяльності пред'являють особливі вимоги до особистих якостей професіонала, який працює в таких умовах, зокрема до здатності регуляції емоційного стану в ситуації невизначеності та підвищеного стресового навантаження.

Згідно зі статистичними даними Центру медичної статистики МОЗ України, найбільш поширеними психічними розладами у працівників правоохоронних органів є невротичні розлади, пов'язані зі стресом; серед них соматоформні форми трапляються в 41,5% випадків, хімічні форми адикції простежуються в 30,6% спостережень. Саме невротичні розлади та хімічні форми залежностей призводять до звільнення працівників із лав поліції.

Тому при прийомі на роботу працівника правоохоронних органів важливо провести оцінювання його рівня толерантності до невизначеності в контексті базового чинника подолання стресу, що дасть змогу забезпечити надійність, ефективність і успіх його професійної діяльності у правоохоронних органах.

Толерантність – це набута стійкість до невизначеності; етнічна стійкість; межа витривалості людини; стійкість до стресу; стійкість до конфлікту; стійкість до поведінкових відхилень.

Сучасні дослідження толерантності спрямовано на чотири її аспекти:

- толерантність як психофізична характеристика;
- толерантність як інтегральна характеристика;
- толерантність як система цінностей і орієнтацій;
- соціологічний аспект толерантності.

Толерантна особистість – це людина з позитивним поглядом на світ, морально та соціально активна людина, яка усвідомлює власну унікальність і необхідність єднання з іншими людьми, усвідомлює різноманіття та взаємозумовленість навколишнього світу, розуміє, що те, яким буде цей світ, залежить від кожного.

Протилежним значенням толерантності є інтолерантність.

Інтолерантність – це прояв нетерпимості у ставленні і поведінці при взаємодії з іншими людьми на основі найрізноманітніших ознак.

Інтолерантна особистість має особистісну обмеженість у зведенні своєї особистої сутності до обмеженого набору ціннісних орієнтацій, має неприпустиму, нетерпиму поведінку, неприйняття чужої думки, як риса, що зумовлює недопущення участі у будь-чому інших людей, які відрізняються від індивіда за певними ознаками; як негативний атрибут, що має національну специфіку, стереотипи, породжені необізнаністю, переконаннями, що власна система поглядів, спосіб життя є кращим від інших.



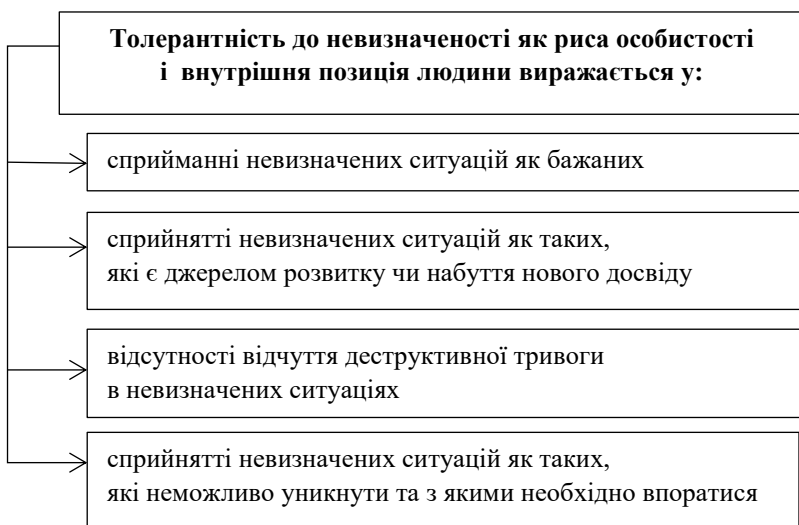
Толерантність до невизначеності, а також прийняття пов'язаних з нею ризиків, є необхідною умовою професійної надійності фахівців, робота яких пов'язана з екстремальністю, зокрема й правоохоронців.

У багатьох емпіричних дослідженнях було показано, що поліцейських від інших фахівців небезпечних професій відрізняє здатність в екстремальних та/або бойових умовах діяти швидко, гнучко, відступаючи від звичних методів вирішення питання, зокрема в ситуації невизначеності, пов'язаної з дефіцитом інформації про її хід та результат.

Дослідження наукових джерел за тематикою виокремлюють трактування толерантності до невизначеності як:

- 1) особистісної характеристики;
- 2) різновиду когнітивного стилю поведінки;
- 3) інтегральну набуту здатність особистості;
- 4) формально-динамічну характеристику особистості.

Толерантність до невизначеності (далі – *ТН*) – є багатовимірним конструктом, узагальнювальною рисою особистості, що полягає в прагненні: до змін, новизни, оригінальності, вирішуванні більш складних завдань, здатності діяти самостійно і виходити за рамки обмежень.



Зв'язок толерантності до невизначеності з іншими особистісними рисами і емоційної стійкістю дозволяють припускати наявність зв'язку толерантності до невизначеності не лише з рівнем професійної надійності фахівців ризикованих професій, але також і з рівнем їх психічної адаптації: толерантність до невизначеності трактують як стійку рису, водночас як психічна адаптивність має динамічний характер. Отож можна говорити про каузативну спрямованість впливу толерантності до невизначеності на адаптивність індивіда.



Проблема формування толерантності до невизначеності у правоохоронців передбачає набуття цілісної системи знань, здібностей, особистісних якостей правоохоронців, які мають бути включені в освітній процес чи у процес їх професійної підготовки.

За своєю структурою толерантність до невизначеності є трикомпонентною та охоплює:

- когнітивний;
- афективний;
- конативний.

Когнітивний компонент – об'єднує ті характеристики особистості, які пов'язані зі знаннями про формування толерантності до невизначеності.

**Методична база експериментального дослідження
особливостей формування когнітивного компоненту
як складової толерантності до невизначеності (Додаток А)**

Компонети формування ТН	Показники компонентів	Методики дослідження та їх діагностичні шкали
Когнітивний	Аналіз, осмислення та усвідомлення свого мислення, знань, думок, почуттів, мотивів і поведінки в ситуаціях, які змінюються; поінформованість про ТН; обізнаність про ознаки, що підтверджують сформованість ТН; знання про відмінності толерантної до невизначеності особистості від інтолерантної; обізнаність та усвідомлення позитивної складової ТН.	Методика діагностики рівня розвитку рефлексивності (А. Карпов). <i>Шкали:</i> <i>ретроспективна рефлексія; ситуативна рефлексія; перспективна рефлексія; рефлексія спілкування і взаємодії з іншими людьми.</i>

Система цих характеристик виявляється через:

- 1) поінформованість правоохоронців про поняття «толерантність до невизначеності»;
- 2) уявлення про ознаки, що підтверджують сформованість толерантності до невизначеності правоохоронців від інтолерантного до невизначеності;

3) комплекс рис, що притаманні толерантному до невизначеності правоохоронцю;

4) уявлення про толерантний до невизначеності «Я-образ» правоохоронця;

5) аналіз, осмислення та усвідомлення власного мислення, набутих знань і поведінки в ситуаціях минулого, актуального та прогнозованого майбутнього, аналіз думок, почуттів і мотивів в умовах, які змінюються, що забезпечується рефлексивністю.

У психологічних словниках рефлексія – міркування, сповнене сумнівів, суперечностей; самоаналіз власного психічного стану; механізм взаєморозуміння; усвідомлення особою або спільністю того, як вони сприймаються й оцінюються в дійсності іншими індивідами або спільностями; рефлексія це процес самопізнання суб'єктом внутрішніх психічних актів та станів, в яких основними термінами є «процес» і «самопізнання».

Розвинути здатність до рефлексії у правоохоронців можна шляхом:

1) переоцінювання елементів новизни, невизначеності, на яких у процесі нової події фіксується їх увага;

2) активізації пізнавальних процесів, які функціонують на основі здатності відтворити множинність суджень на неоднозначні, неструктуровані, невизначені ситуації у професійній діяльності;

3) нового ставлення до професійної діяльності, яка має елементи невизначеності;

4) нового ставлення до себе, за умови сприйняття невизначених ситуацій як таких, що сприяють особистісному і професійному розвитку;

5) індивідуальної саморегуляції у невизначених ситуаціях.

Методика діагностики рівня розвитку рефлексивності (Додаток Б) призначена для вимірювання рівня рефлексивності. При інтерпретації результатів, отриманих за цією Методикою, доцільно виходити з диференціації отриманих результатів на три основні категорії: високорозвиненої рефлексивності; рефлексивності середнього рівня; низького рівня розвитку рефлексивності.

Зміст теоретичного конструкту, а також спектр визначених ним поведінкових проявів – індикаторів властивостей рефлексивності передбачає і необхідність врахування трьох головних видів

рефлексії, що виділяються по так званому «тимчасовому» принципу: ситуативної, ретроспективної та перспективної рефлексії.

Ситуативна рефлексія забезпечує безпосередній самоконтроль поведінки правоохоронця в ситуації, яка відбувається у певний момент, осмислення її елементів, аналіз того, що відбувається, здатність працівника правоохоронних органів до співвіднесення своїх дій з фактичною ситуацією, а також можливістю оперативно змінювати ці дії відповідно до мінливості умов і власного психологічного стану.

Поведінковими проявами і характеристиками цього виду рефлексії є:

- час обмірковування правоохоронцем своєї поточної діяльності;
- частота аналізу поточного стану робочої ситуації;
- управління процесом прийняття рішення;
- схильність до самоаналізу.

Ретроспективна рефлексія виявляється у схильності до аналізу виконаної в минулому діяльності та доконаних подій правоохоронців. У цьому випадку предмети рефлексії: передумови, мотиви і причини події; зміст минулої поведінки, а також її результативні параметри і, особливо, допущені помилки. Ця рефлексія виявляється, зокрема, в тому, як часто і наскільки довго правоохоронець аналізує та оцінює події, що відбулися, а також чи схильний він взагалі аналізувати минуле і себе в ньому.

Перспективна рефлексія співвідноситься з функцією аналізу майбутньої діяльності, поведінки; процесом планування та прогнозування діяльності правоохоронця. Її основні поведінкові характеристики:

- ретельність планування деталей своєї поведінки;
- частота звернення до майбутніх подій;
- орієнтація на майбутнє.

Афективний компонент толерантності до невизначеності містить у собі характеристики, що пов'язані з емоційним ставленням правоохоронців до невизначених ситуацій. Система цих елементів визначається приналежністю особистості правоохоронця до професійної спільноти. Оцінювальні судження відносно неви-

значених ситуацій у професійній діяльності виявляються у вигляді приписування їм певних якостей:

- задоволення–незадоволення;
- симпатія–антипатія;
- інтерес (схильність) – ненависність (недоброзичливість);
- розуміння емоційного стану іншої людини завдяки розвинутому відчуттю справедливості.

Методична база експериментального дослідження особливостей формування афективного компоненту як складової толерантності до невизначеності

Компонети формування ТН	Показники компонентів	Методики дослідження та їх діагностичні шкали
Афективний	Енергійність, чуттєвість, емоційність, невтомлюваність, підвищений життєвий тонус при стресових ситуаціях, які виникають у процесі професійної діяльності, погляд на стресові ситуації з позитивного погляду, віра в успіх; розуміння емоційного стану іншої людини; емоції і почуття в ситуаціях невизначеності, суперечливості, неоднозначності.	<i>Методика «Діагностика рівня емпатичних здібностей».</i> Шкали: визначення каналів емпатії респондента <i>Методика «Особистісна готовність до змін».</i> Шкали: оптимізм; пристрастність, сміливість, винахідливість, адаптивність, упевненість.

У структурі емпатії виділяють декілька каналів:

- раціональний канал;
- емоційний канал;
- інтуїтивний канал емпатії.

Раціональний канал емпатії. Характеризує спрямованість уваги, сприйняття і мислення правоохоронця на потерпілого: його стан, проблеми, поведінку. У раціональному компоненті емпатії не слід шукати логіку або мотивацію інтересу до потерпілого. Він привертає увагу буттєвістю описаної життєвої ситуації, що дозволяє виразити емпатію неупереджено.

Емоційний канал емпатії. Фіксується здатність правоохоронця емоційно резонувати з оточуючими: співпереживати. Емоційна чуйність у цьому разі стає засобом «входження» в енергетич-

не поле потерпілого. Зрозуміти його внутрішній світ, прогнозувати поведінку і ефективно впливати можливо тільки тоді, коли відбулось енергетичне підлаштування до того, кому адресована емпатія.

Інтуїтивний канал емпатії свідчить про здатність правоохоронця бачити поведінку потерпілого, діяти в умовах дефіциту вихідної інформації про неї, ґрунтуючись на досвіді, що зберігається в підсвідомості. На рівні інтуїції замикаються і узагальнюються різні відомості про попередні злочини. Інтуїція менш залежить від оціночних стереотипів, ніж осмислене сприйняття потерпілого.

Орієнтації, що сприяють або перешкоджають емпатії, відповідно полегшують або ускладнюють дію всіх емпатичних каналів. Ефективність емпатії, ймовірно, знижується, якщо правоохоронець намагається уникати особистих контактів, вважає недоречним проявляти цікавість до потерпілого, що різко обмежує діапазон емоційної чуйності й емпатичного сприйняття. Навпаки, різні канали емпатії діють активніше і надійніше, якщо немає перешкод з боку установок особистості.

Проникаюча здатність в емпатії розцінюється як важлива комунікативна властивість правоохоронця та створює можливості формування позитивного іміджу правоохоронної діяльності загалом.

Ідентифікація – ще одна неодмінна умова успішної емпатії. Це вміння зрозуміти потерпілого на основі співпереживань, постановки себе на місце жертви. В основі ідентифікації є легкість, рухливість і гнучкість емоцій, здатність до наслідування.

Оцінити рівень емпатії можна, використовуючи методику В. В. Бойка, що представлена у додатку Б.

Проаналізувавши показники окремих шкал і загальну сумарну оцінку рівня емпатії можна зробити висновки, що оптимальним для правоохоронця по відношенню до потерпілого є середній рівень емпатії або верхня границя заниженого рівня показника.

Розуміння особливостей протистояння змінам допомагає людям захистити себе від стресу в тих ситуаціях, в яких вони найбільш уразливі. Для діагностики психологічної готовності правоохоронців до професійної діяльності можна застосовувати Методику «Особистісної готовності до змін» (Додаток В). Вона ефективна під час розгляду стресових ситуацій, що виникають у зв'язку зі змінами, оскільки нікому не вдається повною мірою справлятися

зі змінами. *Звертаємо вашу увагу, що під час інтерпретації отриманих результатів, необхідно враховувати індивідуальні особливості людини. Варто пам'ятати, що в індивідуальних особливостях особистості завжди є свої плюси і мінуси.* Методика включає сім шкал, що вимірюють особистісну готовність до змін. Підраховується кількість балів по кожній з семи шкал, а також загальний бал за всіма шкалами.

Конативний компонент об'єднує ті характеристики, що пов'язані з толерантною/інтолерантною до невизначеності поведінкою правоохоронців, тобто поведінкою, що регулюється внутрішніми нормами та цінностями відповідної професійної спільноти.

Уміння рішуче діяти в складних ситуаціях, звертатися до нових джерел інформації для вирішення нових проблем, застосовувати продуктивні або непродуктивні копінги в ситуаціях невизначеності є ознаками конативного компоненту. Ці компоненти виявляються через активну практичну та навчальну діяльність правоохоронців.

Методична база експериментального дослідження особливостей формування конативного компоненту як складової толерантності до невизначеності

Компонети формування ТН	Показники компонентів	Методики дослідження та їх діагностичні шкали
Конативний	Уміння рішуче діяти в складних ситуаціях, звертатися до нових джерел для вирішення нових проблем; тяжіння до нового, невідомого при необхідності діяти в складних ситуаціях; здатність змінювати власні плани та рішення, перебудуватися у нових ситуаціях; віра у себе; здатність впевнено діяти у стресових ситуаціях, використовуючи різні копінги в ситуаціях невизначеності.	Методика «Особистісна готовність до змін». Шкали: <i>винахідливість</i> ; <i>смільчивість</i> ; <i>адаптивність</i> ; <i>упевненість</i> . Мельбурнський опитувальник прийняття рішень. Шкали: <i>тильність</i> , <i>уникнення</i> ; <i>прокрастинація</i> .

Методика прийняття рішень розроблена авторами L. Mann, P. Burnett, M. Radford, S. Ford та адаптована Т. В. Корніловою,

С. А. Корніловю (Додаток Г). Передбачає обґрунтування прийняття рішення на основі використання теорії конфлікту, в якій йдеться про те, що є три умови, які визначають підґрунтя у правоохоронця у певній стресовій ситуації за необхідності прийняття рішень:

- 1) поінформованість про серйозні ризики, пов'язані з бажаними альтернативами;
- 2) надія знайти кращу альтернативу;
- 3) віра в те, що правоохоронець має у своєму розпорядженні достатню кількість часу для пошуку та зважування альтернатив.

У цій моделі правоохоронець є суб'єктом, що знаходиться в ситуації психологічного стресу та намагається подолати мотиваційні та емоційні «сили», які конфліктують у процесі вибору оптимального рішення. Пильність, яка виступає основною характеристикою правоохоронця, пов'язана з когнітивною складністю, потребою в пізнанні і толерантністю до невизначеності. Запропонована модель охоплює п'ять основних патернів подолання стресу, пов'язаних з прийняттям складних і загрозливих рішень:

- 1) ігнорування правоохоронцем інформації про ризики втрат і продовжити обраний сценарій протидії злочину;
- 2) некритичне прийняття курсу протидії злочину, який є або найбільш «вираженим», або нав'язаним іншими;
- 3) захисне уникнення – через прокрастинацію, перекладання відповідальності і раціоналізацію сумнівних альтернатив;
- 4) гіперпильність – не включає інтелектуальне орієнтування пошук виходу з дилеми. Тобто приймається імпульсивне рішення, що позбавляє правоохоронця контролю над ситуацією;
- 5) пильність – уточнення цілей і завдань рішення, розгляд альтернатив, пов'язаних з пошуком інформації, асиміляцією її «без упереджень» і оцінки перед вибором. Відповідно до моделі, пильність є єдиним копінгом, який дає змогу приймати раціональні рішення.

Існування набутої стійкості до невизначеності передбачає наявність достатнього рівня хоча б за двома із цих трьох компонентів:

1. Когнітивного і конативного (за умови наявності інтолерантності на емоційному рівні). У цьому випадку правоохоронець може емоційно не сприймати, але шукає шляхи подолання невідомих та/або стресових ситуацій.

2. Афективного і конативного (за умови наявності інтолерантності на когнітивному рівні). У цьому випадку правоохоронець може емоційно сприймати, допомагати, співпрацювати, але водночас не формувати шляхів виходу із невизначеної та/або стресової ситуації, а діє відповідно до сформованих копінгів.

3. Афективного і когнітивного (за умови наявності інтолерантності на конативному рівні). У цьому випадку правоохоронець емоційно сприймає невизначену та або стресову ситуацію, рішуче діє в складних ситуаціях через застосування нових джерел для вирішення нових проблем, уміння продуктивно діяти в невизначених ситуаціях, уміння ефективно перебудовуватися у стресових ситуаціях.

Окрім того, рівень толерантності до невизначеності працівника правоохоронних органів можна оцінити не відносно складових, які сформовані через компоненти, а провести оцінку загального показника толерантності до невизначеності.

Це дасть змогу на першому етапі відбору претендентів до служби в правоохоронних органах ідентифікувати осіб із низьким рівнем толерантності до невизначеності. А в подальшому проводити оцінювання рівня когнітивного, афективного і конативного компонентів толерантності до невизначеності, використавши вказані Методики.

Методична база експериментального дослідження особливостей формування загального показника сформованості толерантності до невизначеності

Компонети формування ТН	Показники компонентів	Методики дослідження та їх діагностичні шкали
Загальний показник сформованості ТН (стандартні методики дослідження).	Загальний показник особистісної властивості, що означає прагнення до змін, новизни і оригінальності, готовність йти невідомими шляхами і вирішувати складні задачі; здатність до самостійного вибору і виходу за рамки існуючих обмежень; самовладання в ситуаціях невизначених цілей і очікувань; спокійне ставлення до незавершених справ; оцінювання невизначених ситуацій як бажаних або як загрозливих.	<i>Методика</i> «Толерантність до невизначеності С. Баднера». <i>Шкали:</i> новизна; складність; невирішеність.

Оцінка збору емпіричних даних та визначення рівня толерантності до невизначеності можна проводити за допомогою методики С. Баднера (додаток Д). Опитувальник С. Баднера *TAS (Tolerance Ambiguity Scale)* уперше опублікований у 1962 р. Толерантність до невизначеності (ТН) розглядається Баднером як індивідуальна схильність розглядати (оцінювати) невизначені ситуації як бажані, або у випадку прояву інтолерантності до невизначеності (ІТН) – як загрозливі. Толерантність до невизначеності є особистісною рисою, що визначає ставлення правоохоронця до неоднозначних, невизначених, тривожних ситуацій незалежно від емоційного знаку цієї невизначеності.

Якщо правоохоронець має високий рівень показника толерантності до невизначеності, то він розглядає будь-яку невизначену ситуацію як можливість вибору, розвитку, набуття нового досвіду, не відчуває деструктивної тривоги в невизначених ситуаціях, здатний активно і продуктивно діяти у них.

Свою чергою, правоохоронець, який інтолерантний до невизначеності, в ситуаціях невизначеності (або навіть загрози її виникнення) демонструє високий рівень тривожності, навіть якщо ця невизначеність означає позитивні зміни в майбутньому. Опитувальник толерантності до невизначеності С. Баднера є зручним, складається з 16 пунктів та дає змогу оцінити її трьома шкалами:

- 1) новизна проблеми;
- 2) її складність;
- 3) невіршуваність.

Опитувальник толерантності до невизначеності С. Баднера й наразі залишається одним з найбільш відомих і найчастіше використовуваних у дослідженнях, що пов'язано передусім з його високою конструктивною валідністю. Наведемо україномовний варіант адаптованого опитувальника С. Баднера та інструкцію до нього (Додаток Д).

Питання для самоконтролю

1. Які характеристики притаманні толерантній особистості?

2. Які існують психологічні передумови толерантності/інтолерантності?
3. Які особливості трактування толерантності до невизначеності як особистісної характеристики?
4. Які особливості трактування толерантності до невизначеності як різновиду когнітивного стилю поведінки?
5. Які особливості трактування толерантності до невизначеності як набутої здатності особистості?
6. Які особливості трактування толерантності до невизначеності як формально-динамічної характеристики особистості?
7. Які виокремлюють особливості формування толерантності до невизначеності у правоохоронців?
8. Охарактеризуйте три основні структурні компоненти формування ТН у правоохоронців: когнітивний, афективний, конативний.
9. У чому полягає методика визначення рівня толерантності до невизначеності С. Баднера?
10. Наведіть приклади переходу від інтолерантності до толерантності, до невизначеності.

Список використаних джерел

1. Воробйов М. Чи потрібна толерантність, якщо є добросусідство? URL: <http://www.vmdaily.ru/news/2013/07/03/nuzhna-li-tolerantnost-esli-estdobrososedstvo-203447.html>
2. Гусев А. И., Догадов Я. А., Зернова Н. В. и др. Толерантность к неопределенности и «новая повседневность». Экофасилитация: самоучитель для взрослых / под ред. П. В. Лушина, Я. В. Сухенко. К., 2013. С. 143–147.
3. Довгополова Я. В. Толерантність як ціннісна парадигма освіти в контексті євроінтеграції. Педагогічні шляхи реалізації загальноєвропейських цінностей у системі освіти України : зб. наук. праць / за заг. ред Г. Є. Гребенюка. Х. : Стиль Іздат, 2005. 326 с. (Проблеми сучасності: культура, мистецтво, педагогіка). С.85–90.
4. Психология толерантности к неопределенности (на примере сотрудников органов внутренних дел) : науч.-практ. пособие / А. О. Бурцев, А. А. Бульбачева. М. : Академия управления МВД России, 2020. 80 с.
5. Селівестрова В. Ю. Особливості взаємозв'язку толерантності до невизначеності та психологічного благополуччя курсантів. Актуальні напрями практичної психології і психотерапії : зб. матер. VIII Міжнар. наук.-

практ. конф. молодих вчених, студентів та аспірантів (м. Харків, 16 грудня 2020 року) / Харківський національний університет внутрішніх справ. Х., 2020. С. 158–161.

6. Молчанова А. О. Толерантність як ціннісна основа професійної діяльності педагога : посібник. К. : Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України, 2013. 188 с.

7. Ющенко І. М. Толерантність до невизначеності як чинник психологічного благополуччя випускників вищих навчальних закладів. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки*. 2017. № 4 (1). С. 123–128.

8. Bochner, S. Defining Intolerance of Ambiguity. *The Psychological Record*. 1965. Vol. 15.

9. Caligiuri, P., & Tarique, I. (2012). Dynamic cross-cultural competencies and global leadership effectiveness. *J. World Bus.* 47, 612–622.

10. Craik, R. L. A tolerance for ambiguity. *Physical Therapy*. 2001. July. Vol. 81. P. 1292.

11. Sallot, L. M., & Lyon, L. J. (2003). Investigating effects of tolerance/intolerance of ambiguity and the teaching of public relations writing: A quasi-experiment. *Journalism and Mass Communication Educator*, 58 (3).

12. The tolerance for ambiguity scale: Towards a more refined measure for international management research / J. L. Herman, M. J. Stevens, A. Bird [et al.]. *International Journal of Intercultural Relations*. 2010. Vol. 34 (1).

Тема

8

КОМУНІКАЦІЯ В СТРЕСОВИХ УМОВАХ

Комунікативний стрес є комплексним багаторівневим станом, що проявляється у правоохоронців у стресогенних умовах. Домінуючими чинниками комунікативного стресу є стресори, що відображають відносини правоохоронця до соціуму, до професійного середовища, а також індивідуально-особистісну схильність самих працівників до переживання певного стану в професійно-комунікативному процесі.

Комунікативний стрес супроводжується значними змінами на вербальному і невербальному рівнях комунікації, а також змінами рівня самооцінки і ставлення до психологічного клімату на роботі, а також корекції комунікативно-стресогенних установок у процесі виконання службових обов'язків.

Комунікативний стрес зазвичай виникає через наявність розбіжностей між усвідомленням недостатності своїх комунікативних спроможностей і очікування негативної оцінки з боку оточення. На думку І. Щербаня, це – своєрідний іспит на стійкість самооцінки. Комунікативна тривога може «розхитати» рівень домагань, знизити впевненість у собі – і, як наслідок, дезорганізувати діяльність: що вища тривога, то більше деструктується діяльність, чим більш дезорганізована діяльність, тим вищою стає тривожність, виникає – комунікативний бар'єр. Основними показниками комунікативного стресу у правоохоронців є тяжке навантаження, яке з'являється через велику кількість завдань та психофізичної втоми.

Упевненість – це основна комунікативна навичка, яка допоможе правоохоронцю управляти комунікативним стресом. Наполегливість може допомогти вам ефективно висловитись і відстояти

власний погляд, а також поважати права та переконання інших. Упевненість у собі також може допомогти підвищити вашу самооцінку та заслужити повагу інших.

Це може допомогти у боротьбі зі стресом, особливо якщо ви схильні брати на себе занадто багато обов'язків, тому що вам складно сказати «ні».

Деякі люди, здається, від природи наполегливі. Але якщо ви не один із них, ви можете навчитися бути більш наполегливим. Оскільки наполегливість ґрунтується на взаємній повазі, це ефективний та дипломатичний стиль спілкування. Упевненість у собі показує, що ви вважаєте себе, тому що готові відстоювати свої інтереси та висловлювати свої думки та почуття. Це також демонструє, що ви усвідомлюєте права інших людей та готові працювати над вирішенням конфліктів.

Звичайно, важливо не тільки те, що ви говорите – ваше повідомлення, – а й те, як ви це говорите. Асертивне спілкування є прямим і поважним. Упевненість дає вам найкращі шанси успішно донести своє повідомлення. Якщо ви спілкуєтеся занадто пасивно або занадто агресивно, ваше повідомлення може загубитися, тому що люди занадто зайняті реагуванням на ваші висловлювання.

Якщо ваш стиль пасивний, ви можете здатися сором'язливим або надмірно легкокожним. Ви можете регулярно говорити такі речі, як «Я погоджуюся з думкою та позицією інших». Ви схильні уникати конфліктів. Чому це проблема? Оскільки повідомлення, яке ви надсилаєте, полягає в тому, що ваші думки та почуття не такі важливі, як думки інших людей. По суті, коли ви занадто пасивні, ви даєте іншим ліцензію ігнорувати ваші бажання та потреби. Вашим наміром є бажання бути толерантним. Але завжди казати «так» може отруїти ваші відносини. І що ще гірше, це може викликати у вас внутрішній конфлікт, тому що ваші потреби та потреби ваших близьких завжди на другому місці.

Внутрішній конфлікт, який може бути створений пасивною поведінкою, може призвести до: стресу, образ, накопичення гніву, віктимізації, бажання помститися.

Проте, якщо ваш стиль агресивний, ви можете виглядати так, ніби ігноруєте потреби, почуття та думку інших. Ви можете виглядати самозакоханим. Дуже агресивні люди принижують і заляку-

ють інших. Вам може здатися, що агресивність дає вам те, чого ви хочете. Однак це дорого вам обходиться. Агресія в комунікації підриває довіру і взаємну повагу. Співрозмовники можуть образитися на вас, змусивши уникати або протистояти вам.

Асертивна проти пасивно-агресивної поведінки. Тепер розглянемо пасивно-агресивну поведінку. Якщо ви спілкуєтесь у пасивно-агресивній манері, то ви можете сказати так, коли захочете сказати ні. Ви можете бути саркастичним або скаржитися на інших за їх спиною. Замість того, щоб безпосередньо вирішувати проблему, ви можете проявити свій гнів та почуття своїми діями чи негативним ставленням. Можливо, у вас був пасивно-агресивний стиль, тому що вам незручно прямо говорити про свої потреби та почуття. Згодом пасивно-агресивна поведінка руйнує стосунки та підриває взаємну повагу, що ускладнює досягнення ваших цілей та потреб.

Бути напористим зазвичай розглядається як здоровий стиль спілкування. Наполегливість пропонує багато переваг. Це допомагає вам утримати людей від того, щоб скористатися вами або створити маніпулятивний вплив.

Асертивна поведінка може допомогти вам:

- здобути впевненість у собі і почуття власної гідності;
- зрозуміти і визнати свої почуття;
- заслужити повагу в оточуючих;
- покращити спілкування;
- створити безпрограшні ситуації;
- удосконалити свої навички прийняття рішень;
- створити чесні стосунки;
- отримати більше задоволення від роботи.

На основі свого життєвого досвіду люди розвивають різні стилі спілкування. Ваш стиль може бути настільки вкоріненим, що ви навіть не знаєте, що це таке. Люди згодом притримуватимуться одного і того ж самого стилю спілкування. Але якщо ви хочете змінити свій стиль спілкування, можете навчитися спілкуватися здоровішими та ефективнішими способами.

Ось кілька порад, які допоможуть вам стати більш наполегливими:

Оцініть свій стиль. Ви озвучуєте свою думку чи мовчите? Ви скажете «так» додатковій роботі, навіть якщо ваш час перепов-

нений? Ви зазвичай осуджуєте чи звинувачуєте? Люди, здається, бояться розмовляти з вами? Зрозумійте свій стиль, перш ніж приступити до змін.

Використовуйте твердження «я». Воно дає змогу іншим зрозуміти, що ви думаєте або відчуваєте і не бути звинувачувальним. Наприклад, скажіть «я не згоден», а не «ви помиляєтесь». Якщо у вас є прохання, скажіть: «Я б хотів, щоб ви допомогли з цим», а не «Вам потрібно це зробити». Нехай ваші запити будуть простими та конкретними.

Попрактикуйтесь сказати ні. Якщо вам складно відхилити запити, спробуйте сказати: «Ні, я не можу цього зробити зараз». Не вагайтеся – будьте прямими. Якщо пояснення є доречним, коротко поясніть.

Повторіть те, що хочете сказати. Якщо вам складно сказати, що ви хочете чи думаєте, практикуйте загальні сценарії, з якими ви стикаєтесь. Говоріть те, що хочете сказати вголос. Це може також допомогти спочатку виписати його, щоб ви могли потренуватися за сценарієм. Подумайте про рольову гру з другом або колегою і попросіть чіткого відгуку.

Використовуйте мову тіла. Спілкування не тільки вербальне. Дійте впевнено, навіть якщо ви цього не відчуваєте. Тримайте вертикальну поставу, але трохи нахиліться вперед. Встановіть регулярний зоровий контакт. Підтримуйте нейтральний або позитивний вираз обличчя. Не схрещуйте руки або ноги. Практикуйте напористу мову тіла перед дзеркалом або з другом чи колегою.

Тримайте емоції під контролем. Конфлікти складні для більшості людей. Можливо, ви розсердитесь або розчаруєтесь, а може вам захочеться плакати. Хоча ці почуття є нормальними, вони можуть стати на заваді вирішенню конфлікту. Якщо ви відчуваєте себе занадто емоційним, потрапляючи в ситуацію, почекайте трохи, якщо це можливо. Потім попрацюйте, щоб зберегти спокій. Дихайте повільно. Тримайте свій голос рівним і твердим.

Почніть з малого. Спочатку відпрацюуйте свої нові навички в ситуаціях з низьким ризиком. Наприклад, випробуйте свою напористість на партнера або друга, перш ніж вирішувати складну ситуацію на роботі. Після цього оцініть себе і за необхідності змініть свій підхід.

Коли вам потрібна допомога під час комунікативного стресу – будьте напористими. Пам'ятайте, що для того, щоб бути напористим, потрібен час і практика, це не станеться за одну ніч. Ставши більш наполегливим, ви зможете легше висловлювати свої справжні почуття та потреби. Ви навіть можете виявити, що в результаті здобудете більше бажаного. Якщо вам притаманна агресивна поведінка, доцільно вивчити деякі методи управління гнівом.

Агресивна комунікація – як виглядає: зверхнє ставлення, читання моралі, всезнайство, людина у всьому правильна, вичитує іншу, яка нічого не знає. Типи поведінки при агресивній комунікації: тиск, агресія, впевненість, перебивання, агресивні вигуки, небажання погоджуватись з іншими, зухвала поведінка, образливий тон, загрози. Невербаліка: нависання, активна «атакуюча» поза, погляд з-під лоба. Комунікація: наказ без права відмови.

Невпевнена комунікація – як виглядає: я неправий, я поганий, я слабкий. Типи поведінки: страх, пригніченість, розгубленість, підлабузництво, намагання задобрити, страх перебити іншого. Невербаліка: захисна поза та жестикуляція, згорбленість, короткі «слабкі рухи». Комунікація: ввічливе прохання з правом відмови.

Асертивна комунікація – як виглядає: впевненість у собі, повага до іншого та його прав. Типи поведінки: впевненість, спокій, контрольовані рухи та слова. Невербаліка: впевнена поза (може бути й атакуюча, й захисна), помірно широка жестикуляція, відкриті жести. Комунікація: можливість спокійно вибирати форми комунікації залежно від ситуації.

Стрес і конфлікти пов'язані між собою і взаємообумовлюють один одного. Стрес є типовою реакцією людини на конфліктну ситуацію, але часто може виступати і причиною конфлікту. Людина, яка знаходиться в стані стресу, частіше здатна піти на конфлікт порівняно з людиною, яка має комфортний психофізіологічний стан. У процесі конфлікту у сторін зростає роздратування, гнів, можуть виникати такі почуття, як злість, ненависть, страх, образа, відчай, безнадія, безпомічність, самотність, посилюється психологічний стрес. Сила стресу залежить від таких факторів: значущість ситуації, ступінь ризику і дискомфорту, дефіцит часу й інформації, брак знань і умінь для безпечного залагодження або вирішення конфлікту. Має значення також індивідуальна толерантність до

навантажень. Вважається, що особи, які мали психологічні травми в дитинстві, здебільшого виявляють нижчу стресостійкість у конфліктах. Ймовірність того, що стресор викличе серйозні порушення, залежить від раптовості, непередбачуваності, тривалості, повторюваності, від того, наскільки він загрожує життю, сприяє ізоляції, входить у конфлікт з уявленням про своє «я», фізично або психологічно загрожує гідності, а також від того, чи особистість відчуває втрату контролю над ситуацією, безпомічність і невпевненість. Розглянемо детальніше характеристику різних видів конфліктів.

Внутрішньоособистісні конфлікти являють собою зіткнення всередині особистості рівносильних, але протилежно спрямованих мотивів, потреб, інтересів. Особливістю цього виду конфлікту є вибір між бажаннями і можливостями, між необхідністю виконувати і дотриманням необхідних вимог. Прикладами є конфлікти «плюс – плюс», «плюс – мінус», «мінус – мінус».

Конфлікти «плюс – плюс» передбачають вибір одного з двох сприятливих варіантів, наприклад: куди поїхати відпочивати або що придбати (автомобіль якої марки)? Водночас хоч вибір здійснюється з бажаних альтернатив, конфлікт може супроводжуватися стресовими ситуаціями, оскільки сам вибір часто буває складним і болісним. Конфлікти «плюс–мінус» – це конфлікти, за яких приймається рішення, коли кожний з варіантів містить і позитивні, і негативні наслідки, а вибрати потрібно один з урахуванням вирішення загального завдання. Наприклад, звільнення підлеглого є альтернативою для керівника: а) позитивний аспект – звільнення неугодного працівника і б) негативний аспект – необхідність знайти нового співробітника. У цьому разі доводиться прораховувати низку варіантів, необхідні емоційні і матеріальні витрати для реалізації поставленого завдання. Конфлікти «мінус–мінус» – це конфлікти, при яких в одній особистості виникає необхідність приймати рішення, всі варіанти якого мають негативні наслідки. Наприклад, на вакантну посаду претендують дві кандидатури, які не повністю відповідають кваліфікаційним вимогам. Керівник має зробити вибір, оскільки в такій ситуації він обмежений у часі.

Різновидом внутрішньоособистісних конфліктів є рольові конфлікти, коли до однієї людини висуваються суперечливі вимоги

щодо того, яким має бути результат її роботи. Водночас виникає необхідність одночасно виконати декілька особистих ролей (функцій). Внутрішньоособистісний конфлікт може також виникнути тому, що виробничі вимоги не узгоджуються з особистими потребами або цінностями працівника. Наприклад, працівник планував у вихідні дні відпочити зі сім'єю, але в п'ятницю керівник поставив його перед фактом виробничої необхідності вийти на роботу у вихідні дні. Внутрішньоособистісний конфлікт може також бути відповіддю на робоче перевантаження чи недовантаження. Такий конфлікт пов'язаний з низьким ступенем задоволеності роботою, малою впевненістю в собі і організації, а також зі стресовими ситуаціями.

Складність вирішення внутрішньоособистісних конфліктів полягає в тому, що іноді стикаються три складових, необхідних для досягнення поставленої мети: 1) бажання (хочу); 2) можливості (можу); 3) необхідність (треба). Наприклад: треба, але не хочу; хочу, але не можу; не хочу, але повинен.

Міжособистісні конфлікти – це зіткнення індивідуумів між собою на підставі протилежно направлених мотивів. Ці конфлікти найбільше розповсюджені, адже вони охоплюють майже всі сфери людських відносин. Будь-який конфлікт зводиться до міжособистісного. Навіть у міждержавних конфліктах трапляються зіткнення між лідерами або представниками держав.

Саме цей тип конфліктів доволі розповсюджений у виробничих колективах, сім'ї, суспільному середовищі. В організації він може проявлятися по-різному. Наприклад, два дизайнери працюють над однією рекламою, але мають різні погляди щодо способу її подачі. Аналогічним може бути конфлікт між двома кандидатами на підвищення при наявності однієї вакансії. Міжособистісний конфлікт може також проявлятися у разі безпосереднього зіткнення особистостей. Люди з різними рисами характеру, поглядами і цінностями іноді просто не в змозі лагодити між собою. Здебільшого, погляди і цілі таких людей різняться. Міжособистісні конфлікти мають такі специфічні властивості:

- протиборство людей відбувається безпосередньо (суперники стикаються лицем до лица);
- проявляється весь спектр об'єктивних і суб'єктивних причин;

- висока емоційність;
- зачіпаються інтереси не тільки суб'єктів конфлікту, а й тих, з ким вони безпосередньо пов'язані службовими або міжособистісними відносинами;
- міжособистісні конфлікти є своєрідним полігоном для перевірки характерів, темпераментів, інтелекту, волі та інших індивідуально-психологічних властивостей суб'єктів конфліктного протистояння.

У міжгруповому конфлікті протиборчими сторонами виступають групи (малі, середні або мікрогрупи). В основі такого протиборства є зіткнення протилежно спрямованих групових мотивів (інтересів, цінностей, цілей). У цьому полягає одна з особливостей цих конфліктів. Віднедавна міжгрупові конфлікти стали повсякденним явищем суспільного життя через активізацію міжгрупової конфліктності в організаціях, які складаються з безлічі груп і формальних, і неформальних. Навіть у найкращих організаціях між такими групами можуть виникати конфлікти. Частим прикладом міжгрупового конфлікту є розбіжності між лінійним і штабним персоналом. Так, лінійні керівники можуть відкидати рекомендації штабних спеціалістів і висловлювати невдоволення щодо своєї залежності від них в усьому, що пов'язано з інформацією. Часто через розбіжності цілей починають конфліктувати одна з одною функціональні групи всередині організації. Наприклад, відділ збуту, зазвичай, орієнтований на покупця, в той час як виробничий підрозділ більше турбується про співвідношення затрат і ефективності. Конфлікти також можуть виникати через залежність окремих функціональних підрозділів один від одного. Наприклад, невчасне постачання сировини може призвести до збоїв у роботі виробничого підрозділу.

Конфлікт між особистістю і групою. Між окремою особистістю і групою може виникнути конфлікт, якщо ця особистість займе позицію, що відрізняється від позиції групи. Наприклад, якщо сподівання окремої особи суперечать сподіванням групи, може виникнути саме такий тип конфлікту. Скажімо, робітник хоче заробити більше, перевиконуючи норми, а група розглядає таку «надмірну» старанність як негативну поведінку. Аналогічний конфлікт може виникнути на ґрунті посадових обов'язків керівника: між необхід-

ністю забезпечувати відповідну продуктивність і дотримуватися правил і процедури організації. Керівник може бути вимушений застосовувати дисциплінарні заходи, які можуть виявитися непопулярними в очах підлеглих. Тоді група може змінити відношення до керівника і, можливо, знизити продуктивність праці.

При аналізі конфліктів між особистістю і групою важливо враховувати їх розмаїтість:

- керівник–колектив;
- рядовий член колективу – колектив;
- лідер – група.

Причини конфліктів, які виникають між особистістю і групою, завжди пов'язані з порушенням рольових сподівань; неадекватністю внутрішньої установки статусу особистості; порушенням групових норм. Важливою особливістю цього виду конфліктів є те, що конфліктна взаємодія здійснюється на основі зіткнення особистісних і групових мотивів, а образи конфліктної ситуації представлені першим суб'єктом в індивідуальних поглядах і оцінках, а другим – у групових.

Політичні конфлікти – зіткнення політичних груп, організацій, громадських діячів щодо розподілу власних повноважень, форми боротьби за владу (території, виборців тощо). Наприклад, підготовка до виборів. Соціальні конфлікти являють собою найвищу стадію розвитку суперечностей у системі відносин людей, соціальних груп і суспільства загалом, яка характеризується посиленням протилежних тенденцій та інтересів громади й індивіду. Різновидом соціальних конфліктів є трудові і соціально-трудова конфлікти. Це велика група конфліктів, які виникають віднедавна дуже часто внаслідок складної економічної ситуації в країні у формі страйків, пікетів тощо.

Організаційні конфлікти є наслідком ієрархічних відносин, організаційного регламентування діяльності особистості і використання розподільчих відносин в організації (посадові інструкції, структури управління, положення про оплату праці тощо).

Економічні конфлікти являють собою широкий спектр конфліктів, що ґрунтуються на економічних інтересах окремих осіб, груп, організацій. Це боротьба за усілякі ресурси, пільги, сфери економічного впливу, поділ власності тощо. Ці види конфліктів

поширені на всіх рівнях управління. Наприклад, у 2002 р. економічні стосунки між Україною і США набули статусу конфліктного протистояння через те, що в нашій країні немає законодавства щодо регулювання випуску компакт-дисків.

Рівень виразності конфліктного протистояння передбачає виділення закритих (прихованих) і відкритих конфліктів. При відкритому конфлікті зіткнення опонентів є явно вираженим: сварки, суперечки, військові протистояння. Взаємодія в цьому випадку регулюється нормами, які відповідають ситуації та рівню учасників конфлікту (міжнародними, правовими, соціальними, етичними). У закритому (прихованому) конфлікті відсутні зовнішні агресивні дії між конфліктуючими сторонами, але водночас використовуються побічні способи впливу. Це відбувається за умови, що один з учасників конфліктної взаємодії побоюється іншого, або ж у нього немає достатньої влади і сил для відкритої боротьби.

Залежно від спрямованості впливу виділяють вертикальні та горизонтальні конфлікти. Притаманною рисою їх є розподіл обсягу влади, яким володіють опоненти на початку конфліктної взаємодії.

При вертикальних конфліктах обсяг влади зменшується по вертикалі зверху донизу, що й визначає різні стартові умови для учасників конфлікту: начальник – підлеглий, вища організація – підприємство, засновник – мале підприємство.

При горизонтальних конфліктах передбачається взаємодія рівних за обсягом наявної влади (ієрархічному рівню) суб'єктів: бригадир – завідувач фермою, головний бухгалтер – головний економіст, постачальник – споживач.

Спосіб вирішення конфліктів передбачає їх поділ на насильницькі (антагоністичні) конфлікти і ненасильницькі (компромисні).

При насильницьких (антагоністичних) конфліктах суперечності вирішуються у вигляді руйнування структур усіх конфліктуючих сторін, окрім тієї, яка виграє конфлікт. Наприклад, війна до перемоги, повна поразка противника у суперечці, спортивні змагання, вибори органів влади. Ненасильницькі (компромисні) конфлікти допускають декілька варіантів їх вирішення завдяки взаємній зміні цілей учасників конфлікту, строком, умовам взаємодії. Наприклад, заводу-виготовлювачу постачальник не поставив замовлені вироби у визначений термін. Завод має право вимагати вико-

нання графіка поставок, однак шляхом переговорів графік поставок уточнюється з урахуванням міркувань кожної зі сторін. Якщо б виробник продукції жорстко стояв на своїй позиції, можливо йому довелося б шукати іншого постачальника, що цілком можливо негативно позначилося б на виконанні плану робіт.

Для конструктивних конфліктів властиві розбіжності, що зачіпають принципи сторони, проблеми життєдіяльності колективу і його членів, вирішення яких виводить колектив на вищий і ефективніший рівень функціонування.

Деструктивним конфліктам властива тенденція до розширення і ескалації. Вони нерідко стають незалежними від їх початкових причин, що спричинили, і можуть продовжуватися навіть після того, як ці причини вже вичерпані, знецінені або забуті. Деструктивні конфлікти приводять до негативних наслідків. Іноді переростають у наклеп, склоки, що, своєю чергою, різко знижує ефективність роботи колективу. Конструктивні конфлікти виражаються у принципних суперечках, дискусіях, деструктивні – у дрібних чварах.

Стратегія поведінки в конфлікті – це орієнтація особи (групи) стосовно конфлікту, установка на певні форми поведінки в ситуації конфлікту.

Слід зазначити, що виникнення конфлікту в колективі та динамічна рівновага процесу співпраці залежить від узгодження взаємодії трьох елементів, зокрема: соціального оточення, персони, групи.

1. У разі, якщо не враховуються інтереси персон, які становлять групу, то особистість не буде брати участь у процесі групової діяльності, що в кінцевому результаті знизить її потенціал, або збільшить деструкцію групової взаємодії.

2. Водночас, якщо окремі особистості не орієнтуються в цілях та завданнях діяльності, не уявляють остаточних результатів роботи та її користі (персональної і групової), то узгоджена групова діяльність за таких умов неможлива.

3. Якщо відсутні відповідні фахівці, очікування організаторів нереалістичні, відсутня узгодженість у цілях, то ефективний процес співпраці не відбудеться.

А чи є найкращий стиль поведінки в конфліктній ситуації?

Однозначно на це запитання відповісти складно, адже це залежить від особливостей умов, психологічних особливостей людей,

конкретної ситуації та ін. Треба вміти гнучко використовувати позитивні особливості кожного стилю та застосовувати його залежно від конкретних умов.

Отже, наведемо приклади тих випадків, коли доцільно використовувати кожний з п'яти наведених стилів.

1. Суперництво (боротьба, конкуренція). Полягає в нав'язуванні іншій стороні кращого для себе рішення. Суперництво є виправданою стратегією коли:

- результат важливий для вас і ви маєте великі сподівання на успіх;
- ви маєте достатній авторитет для прийняття рішення і впевнені, що запропоноване вами рішення є найкращим;
- рішення треба прийняти швидко, і ви маєте для цього повноваження;
- ви відчуваєте, що у вас нема іншого вибору, і вам нема чого втрачати;
- ситуація критична, і це потребує миттєвого реагування;
- люди сподіваються на вас як на лідера, який може вивести з ситуації, що «зайшла в глухий кут».

Особливостями, що виправдовують цей стиль реагування в конфлікті будуть: дефіцит часу, впевненість у кінцевому позитивному результаті, наявність достатнього авторитету та влади. Може конфлікт і виникне, але це конструктивний конфлікт, тобто той, в якому перемагає прогресивне, ділове.

Суперництво є доцільним в екстремальних і принципових ситуаціях, при дефіциті часу і високій імовірності небезпечних наслідків.

2. Запобігання (уникнення).

- напруження дуже велике, і ви відчуваєте необхідність послаблення;
- результат не є для вас важливим, тому не треба витрачати сили;
- ви знаєте, що конфлікт не може бути вирішеним на вашу користь;
- ви бажаєте виграти час для отримання додаткової інформації і більш ґрунтовної підготовки та підтримки з боку інших людей;

- ситуація дуже складна, і ви відчуваєте, що вирішення конфлікту буде вимагати від вас занадто багато;
- спроба вирішити проблему дуже небезпечна, вона ще більше погіршить ситуацію.

Загальними особливостями, що диктують необхідність вибору даного стилю поведінки, є недостатність інформації, влади, відсутність підтримки, прогнозування неуспіху, поразки. У таких випадках конфлікт може чи розв'язатися без вашого втручання, чи ви повернетесь до нього тоді, коли будете більш готовим інформаційно та психологічно. Власне йдеться не про розв'язання, а про загамування конфлікту. До нього слід вдаватися після невдалих спроб реалізувати свої інтереси за допомогою активних стратегій.

3. Пристосування.

Цей спосіб нагадує попередній, але тут ви не уникаєте вирішення спірної проблеми, а погоджуєтесь з тим, що пропонує інша людина, хоч у ваших поглядах є розбіжності.

- Ви усвідомлюєте свою неправоту;
- вам треба зберегти позитивні стосунки з іншими людьми;
- у вас мало влади та шансів на перемогу;
- ви усвідомлюєте, що наслідок є важливіший для іншої людини, ніж для вас.

Загальна спрямованість цього стилю реагування свідчить про те, що частіше його використовують заступники керівників, «другі особи», але і начальнику він теж може бути корисним, щоб переконати підлеглих у своїй кінцевій правоті.

4. Співробітництво.

Вважається найбільш ефективною стратегією поведінки в конфлікті. Воно передбачає спрямованість опонентів на конструктивне обговорення проблеми, розгляд іншої сторони не як супротивника, а як союзника в пошуку рішення. Найбільш ефективне в ситуаціях:

- значної взаємозалежності опонентів;
- ви маєте час попрацювати над проблемою, що виникла;
- ви і ваш опонент бажаєте поставити на обговорення деякі ідеї та попрацювати над виробленням рішень;
- вирішення проблеми дуже важливе для обох сторін.

5. Компроміс.

У перекладі з латинської (*compromissus*) – це слово означає згоду з будь-якою людиною шляхом взаємних поступок. Він характеризується відмовою від частини вимог, які раніше висувалися, готовність визнати претензії іншої сторони частково обґрунтованими. До компромісу доцільно вдаватися, коли:

- інші підходи до рішення проблеми виявилися неефективними;
- краще поступитися несуттєвим заради збереження основного у справі;
- компроміс допоможе вам зберегти взаємини;
- обидві сторони мають однакову владу та протилежні інтереси;
- ви бажаєте вирішити все найшвидше.

Ця стратегія є найбільш часто використовувана.

У будь-якому соціальному конфлікті основні діючі особи – люди. Особистісним фактором виникнення конфліктів є рівень конфліктності особистості. Коли цей рівень високий, говорять про конфліктну особистість, яка схильна до конфліктних взаємовідносин. Корисно знати, які риси вдачі, особливості поведінки людини притаманні для конфліктної особи. До таких якостей відносяться психофізіологічні, психологічні, етичні і поведінкові властивості окремої особи, які впливають на виникнення і розвиток конфліктної ситуації.

Високий рівень конфлікту може супроводжуватися розвитком стресу його учасників. Це веде до зниження моралі і згуртованості. Руйнуються комунікаційні мережі, а це призводить до нестачі інформації і прийняття неправильних рішень.

Отож як конфлікт здатний викликати стрес, занепокоєння, незадоволеність, так і стрес може стати джерелом конфліктів. Стан стресу може виникнути як наслідок конфліктної ситуації, а може бути причиною або приводом для початку конфлікту.

Питання для самоконтролю

1. Яка стратегія вирішення конфліктів найефективніша?

2. Що таке асертивність?
3. Які типи поведінки при агресивній комунікації ви знаєте?
4. У чому полягає складність вирішення внутрішньоособистісних конфліктів?
5. Чи є найкращий стиль поведінки в конфліктній ситуації?

Список використаних джерел

1. Андреева Г. М. Соціальна психологія : підручник для вищих навчальних закладів. Х. : Аспект Пресс, 2017. 340 с.
2. Анцупов А. Я. Конфліктологія : підручник для вузів. К., 2018. 496 с.
3. Гришина Н. В. Психологія конфлікту. Х. : Основа, 2017. 364 с.
4. Щербань І. Ю. Подолання комунікативних бар'єрів. URL: <http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/handle/6789/719>
5. Жидецький Ю. Ц., Ясінський В. П. Психолого-педагогічна превенція суїциду працівників поліції системи МВС. Пост-травматичний стресовий розлад: дорослі, діти та родини в ситуації війни – Міжнародне науково-практичне видання / заг. ред. І. Маноха, Г. Собчук. Т. 1. Варшава; К. : ПАН-Гнозис, 2017. С. 195–206.
6. Жидецький Ю., Пряхіна Н. Превенція суїциду серед працівників поліції за допомогою майнфулнесу. Психологія національної безпеки і благополуччя особистості. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2019. С. 61–63.



СУЇЦИДАЛЬНА ПОВЕДІНКА ЯК НАСЛІДОК СТРЕСУ

Самогубство є надзвичайно негативним явищем сучасного суспільного життя. Воно має цілий комплекс взаємозв'язаних чинників: соціальних, політичних, економічних, психологічних тощо. В сучасних умовах випадки самогубств є причиною значних втрат особового складу працівників системи МВС. У середньому протягом року в Україні серед загальної кількості загиблих працівників системи МВС близько третини є особи, які скоїли суїцид. Кожен випадок самогубства має вкрай негативний вплив на особовий склад підрозділу, де він стався: відбувається загальне зниження морально-психологічного стану особового складу, констатується негативний вплив на здатність колективу виконувати професійні обов'язки.

Специфіка діяльності співробітників правоохоронних органів містить у собі елементи негативного впливу на особистість співробітника і сприяє кризі мотиваційної сфери в професії, зниження професійних значущих цілей і інтересів, втрати задоволення службою, постійного відчуття фізичної втоми й емоційної спустошеності і, як наслідок, зростання кількості психосоматичних і соматичних захворювань. Результатом цього часто стає порушення законності, службової дисципліни, професійних етичних норм. Це відбувається за відсутності у працівника достатнього рівня психологічної та моральної стійкості, що призводить до розвитку професійної деформації. Специфіка службової діяльності, передусім необхідність дотримання службової таємниці, неможливість актуального обговорення емоційно гострих моментів професійної діяльності

з близькими людьми породжує відчуження, психотравми, сприяє наростанню конфліктності у сфері сімейно-побутових рішень. Постійна небезпека, необхідність здійснювати ризиковані дії при виконанні професійних обов'язків підтримують високий фон (рівень) емоційної і фізіологічної напруги.

Фактори ризику, що визначають суїцидальну поведінку серед цивільного населення і правоохоронців майже однакові. Однак для правоохоронців можна виділити самостійну групу негативних стрес-факторів професійної діяльності, що впливають на формування суїцидальної поведінки.

На думку фахівців, усі люди, які скоюють самогубства чи суїцидальні спроби, незалежно від розбіжностей у потребах, виявляють певну сукупність психологічних характеристик. Вони виділяють десять загальних рис для всіх самогубств:

- загальною метою самогубств є пошук та знаходження рішення виходу із ситуації, що виникла, і яка спричиняє нестерпні емоційні переживання;

- практичним завданням суїциду є припинення свідомості (в умовах усвідомлення нестерпності актуальної ситуації, психічного болю);

- загальним стимулом здійснення суїциду є психічний біль (комплекс негативних емоцій і почуттів, які сприймаються людиною як нестерпні);

- загальною суїцидальною емоцією є безпорадність, тобто в суб'єктивному плані актуальна ситуація оцінюється як вкрай тяжка, виходу з неї у попередньому досвіді людини не існує, домінуючою стає установка на те, що вдіяти уже нічого не можливо, допомогти уже ніхто не може і надія на порятунок відсутня, формується почуття внутрішньої спустошеності, тривоги;

- загальним внутрішнім відношенням до можливого у майбутньому самогубства є подвійність – бажання вмерти і бути врятованим є взаємопов'язаними;

- стан психіки – «звуження свідомості», «психічні шори», коли кількість можливих варіантів поведінки різко зменшується до альтернативи, мислення стає дихотомічним (або–або), а домінуючою альтернативою – суїцид; – загальна дія – втеча (агресія);

- комунікативний акт суїцидальної поведінки – повідомлення про свій намір. Доказом цього є передсмертні записки й інші

вербальні та невербальні ознаки суїцидального повідомлення. В них виявляється вказане подвійне ставлення до самогубства, надія на порятунок і сприятливе вирішення тих труднощів, що активізують суїцидальні наміри;

– закономірністю суїциду є відповідність стилю і характеру поведінки людини протягом її життя; люди часто виявляють однотипні реакції за схожих обставин протягом свого життя (тенденції капітуляції, втечі, ухилення, індивідуальні особливості переносити психічний біль, схильність до стану звуження розумової сфери, дихотомічного мислення у критичних ситуаціях, переживання суїциду іншого значущого у дитячому чи підлітковому віці тощо).

Існують також деякі перешкоди щодо діагностики та попередження випадків самогубств. Особливої шкоди завдають так звані соціальні міфи про самогубство, які формуються на основі ненаукових, побутових і поверхневих уявлень про це явище. Однією з причин розповсюдження «міфів» є недосконале знайомство з науково-практичними дослідженнями стосовно суїцидів.

Отже, перейдемо безпосередньо до розгляду таких міфів:

1. Самогубство здійснюється здебільшого психічно ненормальними людьми. Це – найбільш розповсюджений міф. У його основі є не тільки спрощений підхід до проблеми та особливості сприйняття побутової свідомості. Суїцидальна поведінка має полімотивований характер і більшість з цих мотивів властиві індивідам, які відповідають критеріям психічної норми. Хоча стану самогубця притаманні такі особливості, як звуження свідомості (так зване «тунельне мислення»), негативний спектр емоційних переживань (емоції безнадійності-безпорадності, нікчемності), дихотомічна установка (все або нічого), ознаки депресії чи маніакальності, інші особливості, проте розумова сфера особистості перебуває у межах норми.

2. Самогубство неможливо попередити. Якщо людина вирішила вчинити суїцид, то ніхто і ніщо не може її зупинити – інший соціальний міф про самогубство. Проте кризовий період, що має визначену тривалість і «потребу в самогубстві», у більшості людей є тимчасовим. У цей період людина потребує душевної теплоти, допомоги та підтримки. Розповсюджена також думка, що людина, яка один раз зробила спробу піти з життя, неодмінно зробить це

потім, при нагоді. Це правильно й неправильно одночасно. Правильно тому, що, увійшовши одного разу в новий стан, його вже не лякаєшся, як раніше, бар'єр взято, до нього прагнеш знову і знову, з'являється досвід; неправильно тому, що нікому невідомо, які бажання виникнуть у людини після першої спроби. А це може бути і страх, і відраза, і презирство до себе, й новий потяг до життя. Крім того, суїциденту властиві почуття подвійного характеру: бажання вмерти нерозривно пов'язане з бажанням жити, надія на можливе сприятливе вирішення суб'єктивно нездоланної проблеми.

3. Існує тип людей, схильних до самогубств. Подібне твердження не доведене жодним із дослідників. Насправді самогубство здійснюють особистості з різними психологічними особливостями. Тобто будь-яка риса характеру і будь-яке почуття без винятку можуть стати причиною самогубства, якщо вони досягли свого апогею у той час, коли решта стримувальних бажань і почуттів знаходяться у фазі спаду.

4. Не існує ознак, які вказували б, що людина зважилася на самогубство. Незважаючи на те, що кожне самогубство індивідуальне за своєю суттю, низка дослідників виокремлюють так звані передвісники самогубства.

Виокремлено дві групи таких передвісників: вербальні (словесні) та невербальні (поведінкові). До вербальних відносять висловлювання на тему прощання з життям, жарти щодо смерті, вербалізація суїцидальних думок. На поведінковому рівні ознаки лиха виявляються у незвичайній, нетиповій (за звичних умов) для певної людини поведінці. Крім того, простежується впорядкування справ, проблеми у спілкуванні, роздача речей, раптове повернення боргів, взагалі поведінка нагадує приготування у дальню путь. Безпосередньо перед скоєнням акту самогубства переважна більшість суїцидентів пише передсмертні записки чи залишає якісь інші повідомлення.

5. Людина, яка говорить про самогубство, ніколи його не вчинить. Це – дуже небезпечна думка, особливо якщо вона властива керівнику підрозділу. Причиною стійкості цього міфу є те, що попередження про самогубство часто не усвідомлюється навіть самим потенційним суїцидентом, а надто на початкових етапах

розвитку суїцидальної динаміки, коли думки ще не визначені. Очевидно, що у цьому випадку складно діагностувати розвиток життєвої кризи у підлеглого. Проте більшість співробітників, які вчинили суїцид, напередодні повідомляли про свої наміри, повідомляли керівників, товаришів у розмовах, не завжди у відкритій формі, але їх або не розуміли, або не надавали значення цим висловлюванням (цілком можливо, що не через черствість і відсутність бажання допомогти людині у кризовому становищі, а керуючись зазначеним міфом).

6. Рішення про самогубство виникає раптово, без попередньої підготовки. Подібна думка може бути виправданою лише частково і лише інколи. Основою її існування у побутовій свідомості слугує те, що відповідно до однієї із класифікацій, самогубства поділяють на три типи: демонстративний, афективний та істинний (справжній).

Демонстративний тип характеризується прагненням показати реальність суїцидальних намірів, звернути тим самим на себе увагу, викликати співчуття. Зазвичай, такі спроби робляться відкрито, голосно та артистично.

Афективний тип здійснює спробу самогубства на висоті сильного переживання і страждання. Цей спалах емоцій, здебільшого, недовготривалий. Тут також можуть бути елементи де монстративності.

У випадку істинної суїцидальної поведінки наявне обдумане бажання покінчити з собою, що закріпилося у свідомості. Застосовуються заходи щодо реального здійснення плану, всі необхідні приготування проводяться приховано. Також виокремлюється так званий «прихований» суїцид, під яким розуміється поведінка, свідомо пов'язана з підвищеним ризиком і яка часто призводить до «випадкової» смерті. Серед інших варіантів сюди відносять ризиковане водіння автомобіля, зловживання алкоголем чи наркотиками, постійне бажання брати участь у ризикованих бойових операціях тощо. Швидке протікання динаміки суїцидальної поведінки, так, притаманне лише для випадків афективного суїциду, коли людина не повною мірою усвідомлює свої вчинки та їх можливі наслідки, коли провідним мотивом стає раптова, несподівана психотравмувальна ситуація суб'єктивно великої сили та гостроти. Аналіз

решти суїцидальних дій показує, що вони є результатом доволі довгої психотравмальної ситуації. Суїцидальна криза може продовжуватися кілька тижнів і навіть місяців. У більшості випадків рішення на вчинення суїциду визріває не миттєво. Йому, зазвичай, передує більш чи менш тривалий період переживання, боротьба мотивів та пошуку виходу з ситуації, що виникла.

7. Якщо людина зробила спробу самогубства, то вона ніколи не повторить її знову. В основі цього міфу, на наш погляд, є механізм психологічного захисту. Перебуваючи у психологічно комфортних умовах, людина заперечує можливість настільки несприятливих життєвих труднощів, щоб можна було прийняти цілком свідоме рішення про відмову від життя, а тим більше після невдалої спроби. Насправді, якщо людина здійснила невдалу спробу суїциду, то ризик повторної спроби доволі високий. Найбільша вірогідність у перших два місяці, але, можливо, й пізніше.

8. Потяг до самогубств передається спадково. До подібного переконання може призвести те, що відсоток самогубств у сім'ях, де були раніше подібні випадки серед рідних суїцидента, значно перевищує середньостатистичну норму. Тобто, якщо в родині були випадки суїциду або його спроби, то вірогідність їх вчинення іншими членами родини дійсно зростає, але безпосередньої залежності тут нема, і це пояснюється не спадковістю, а соціально-психологічними факторами: психологічна травма, поведінковий зразок як варіант вирішення проблеми і тому подібне.

9. Зниженню рівня самогубств сприяє активна пропагандистська робота в ЗМІ, розповіді про те, чому, як, які люди чинять самогубства. Існує залежність між повідомленнями про самогубства і ростом суїцидальної активності. Отже, необхідно обговорювати не сам факт суїциду, а якими способами, крім самогубства, можна вирішити життєві проблеми та конфлікти.

10. Самогубства можна попередити, якщо правоохоронці будуть завантажені роботою. Це спрощене розуміння проблеми. Порушення психогігієнічних вимог до режиму праці та відпочинку може призвести до фізичного та психологічного виснаження організму, збільшуючи водночас вірогідність суїциду.

11. Вживання алкоголю допомагає зняти суїцидальні переживання. Насправді вживання алкоголю з метою звільнення від

тяжких переживань часто викликає протилежний ефект – загострює тривогу і тим самим сприяє самогубству.

12. Пряме запитання, чи хоче особа вбити себе, може спровокувати його на самогубство. Але дослідження доводять, що коли прямо запитати про суїцидальні наміри і одержати ствердну відповідь із мотивацією, то з'являється можливість надати своєчасну допомогу і запобігти подальшому розвитку динаміки суїцидальної поведінки.

13. Самознищення у молодому віці – це, переважно, нещасні випадки. Насправді люди прагнули не померти, а лише повернути таким радикальним способом увагу до своїх проблем. Об'єктивні дані показують, що багато суїцидентів у молодому віці діють настільки рішуче, що складно сумніватись у серйозності їх намірів дійсно припинити своє існування.

14. Кожен, хто чинить самогубство, має депресивні розлади. Тут слід зазначити, що депресія дійсно наявна у суїцидентів, але, аби не зробити фатальної помилки, слід пам'ятати, що серед них не завжди трапляються тривожні, емоційно нестабільні, імпульсивні особи.

Суїцид психічно здорової людини реалізується як вибір нею смерті для досягнення мети за адекватної свідомості й афективно-невротичного збудження, яке не досягає патологічного рівня. Відмінність між переживанням у межах норми і психопатологічним визначають після аналізу всіх чинників, що могли зумовити суїцидальну поведінку. Американські дослідники Н. Фарбероу, Р. Літман визначили такі типи суїцидальної поведінки психічно здорових людей:

1) демонстрація свого дистресу (стан психіки особи, за якого зникає її опірність стресам) іншим без бажання вмерти. На цей тип припадає приблизно 30% всіх суїцидальних актів. Для такої поведінки засобом досягнення мети є не смерть, а імітація (свідома чи несвідома) заподіяння собі смерті. Несвідомі імітатори переконані, що чинять справжнє самогубство, а підсвідомість, яка знає правду, перешкоджає цьому. Мета демонстрації дистресу без бажання справді померти реалізується як прагнення вплинути на інших, повернути увагу до своїх проблем, конфліктів, викликати співчуття до себе, налякати, застерегти. Поведінку називають демонстра-

тивно-шантажною лише тоді, коли вона не призвела до смерті і суб'єкт визнав свої справжні наміри. Її не вважають суїцидальною, оскільки смерть суб'єкта не є її мотивом, а відтак демонстративно-шантажну суїцидоподібну поведінку виокремлюють як вид поведінки суб'єкта, загрозливої для його життя і здоров'я;

2) суїцид із вираженим амбівалентним (суперечливим, роздвосним) ставленням до смерті та сподіванням на шанс чи долю в останньому кроці (смерть із субнаміром). Суб'єкт, який скоює такий вчинок, вважає нестерпним свій стан розгублення й відчаю, хоча зберігає слабку надію на інший спосіб реагування. Амбівалентність спричинює підсвідомий вибір «легкого» самогубства, яке можуть помітити й припинити інші. Незавершені суїциди дають рецидиви, здійснюються повторно аж до летального завершення. Серед суїцидентів, які так діють, прагнення до смерті може бути тривалим і сталим; короткочасним, але рецидивним; миттєвим, імпульсивним, рецидивним;

3) наявність справжнього наміру вбити себе (істинний, справжній суїцид). Особи, які готуються до суїциду, виявляють свої наміри відповідними висловлюваннями (відвертими або маскованими), ретельно забезпечуються від того, що могло б завадити здійсненню задуму.

У структурі суїцидальної поведінки виокремлюють внутрішню (психічну) і зовнішню (дієву) форми.

Внутрішні форми суїцидальної поведінки містять суїцидальні думки, уявлення, емоційні переживання, задуми, наміри.

Суїцидальні думки – це міркування суб'єкта про відсутність цінності і смислу життя, обґрунтування доцільності власної смерті, обмірковування способів, засобів самогубства.

Суїцидальні задуми – це мисленнєві операції, в яких формується суїцидальний намір, обирається спосіб, визначаються засоби, час скоєння самогубства. Суїцидальні задуми пов'язують уявний суїцид із реальним.

Суїцидальний намір – це мотиваційний феномен, який пов'язує внутрішньопсихічну і зовнішньодієву складові вчинку. Суїцидальні наміри утворюються зі задумів і вольового рішення, що безпосередньо спонукає до дії.

Усі ці феномени виникають, розгортаються у внутрішній сфері особистості, а тому важко піддаються виявленню без застосування спеціальних методик.

До зовнішніх форм суїцидальної поведінки належать суїцидальні спроби і завершені суїциди.

Суїцидальна спроба – це цілеспрямоване оперування засобами самогубства, яке внаслідок певних причин не закінчується смертю.

Особи, яким не вдався суїцид, здебільшого кажуть, що шкодують про скоєне. Але частота самогубств серед них протягом наступних 12 місяців після спроби приблизно в 100 разів перевищує середню.

Ми розглядаємо самогубство як непатологічні ситуаційні реакції на суб'єктивно скрутні, нестерпні і безвихідні ситуації, що можуть мати різне психологічне навантаження:

– привернути увагу оточуючих або однієї конкретної особи до себе, своїх проблем, щоб домогтися зміни ситуації; отримати допомогу від тих, до відома кого безпосередньо чи опосередковано доводять інформацію про суїцидальні наміри – з різною мірою виразності: від млявих скарг на життєві труднощі до прямого шантажу погрозою самогубства. Такі прояви не повинні залишатися без уваги, оскільки при «демонстративному» самогубстві смерть може настати всупереч бажанню суб'єкта.

Зазначимо, що незавершені самогубства в п'ять разів частіше трапляються у жінок (порівняно з чоловіками) через використання ними способів, що дають оточуючим шанс врятувати життя. Це самоотрути, задушення чадним газом, самопорізи тощо;

– «істинні» самогубства мають значення радикального засобу позбавити себе життя і при «невдачі» спроби повторюються неодноразово, поки не буде досягнутий потрібний результат. Це положення важливо враховувати під час надання допомоги суїцидентам, що вижили.

Основні причини вчинення самогубств можна поділити на об'єктивні (темпи індустріалізації, урбанізація, фемінізація, безробіття, міграції населення, забезпеченість житлом, ціни на нафтопродукти та продукти харчування, сонячна активність, зміни клімату тощо) та суб'єктивні (вік, стать, професія, сімейний стан тощо),

зокрема – певні індивідуально-психологічні властивості. Природа самогубства пов'язана з впливом соціологічних (об'єктивних), соціально-психологічних, індивідуально-психологічних та біотичних чинників, що взаємодіють у психіці суїцидента та стають детермінантами суїцидальної поведінки.

Соціологічні (об'єктивні) чинники. Це економічні, політичні, соціокультурні та інші аспекти суспільства, які формують масові настрої, громадську думку, тобто утворюють фон, на якому відбувається життєдіяльність людей. Самі вони не провокують підвищення суїцидальної активності, а діють трансформовано, через умови існування малих соціальних груп. На кризових етапах розвитку суспільства, коли загострюються соціально-економічні, політичні та інші проблеми, кількість самогубств збільшується, і навпаки. Отже, з соціологічного погляду суїцид є продовженням і наслідком стану суспільства на конкретному етапі його розвитку.

Соціально-психологічні чинники – найповніше розкриваються через міжособистісну взаємодію і спілкування. Проблеми, ускладнення, які виникають у цій сфері за несприятливих умов, підвищують суїцидальну активність людей. Ці чинники безпосередньо пов'язані з соціально-психологічним складом населення, механізмами впливу людей один на одного. Вони найскладніші й найчисельніші. Джерелом активності людини в будь-яких її виявах є потреби. Тривале незадоволення важливих потреб суб'єкта породжує стан психологічної напруженості, тривожності, який, доповнюючись впливами інших несприятливих умов і чинників, зумовлює деформацію особистості, нерідко провокує суїцид.

Індивідуально-психологічні чинники. Вони є похідними від соціологічних і соціально-психологічних, але первинними при прийнятті рішення про те, жити чи позбавляти себе життя. Таке рішення людина приймає особисто, це її вибір. Ці чинники самогубства пов'язані і зі специфічними станами організму (психічні потрясіння, втома, виснажливі навантаження, депресія тощо), і з психологічною схильністю індивіда до суїциду (особливості характеру і темпераменту, підвищена сенситивність і сугестивність, висока емоційна збудливість, недостатня вольова регуляція поведінки тощо).

Біохімічні чинники – стосуються особливостей гормональної регуляції, функціонування імунної, серотонінергічної і мономі-

нергічної медіаторних систем в організмі людини. Відхилення у цих процесах зумовлюють зміни настрою і поведінки й можуть спричинити самогубство.

Соціально-психологічний аспект суїциду доцільно розглядати через призму конфлікту, у зв'язку з чим важливими є такі аспекти конфліктів:

1) конфлікт зовнішній чи внутрішній (суперечності, які розгортаються між особою і соціальним оточенням, та внутріособистісні конфлікти, що передбачають неузгодженість ціннісно-мотиваційної сфери індивіда з вимогами соціуму);

2) співвідношення протилежних тенденцій, які спричинили конфлікт. Йдеться про ступінь напруження конфлікту, яке залежить від співвідношення тенденцій, що призвели до нього: чим більше виражена різниця сил, тим простіше він вирішується. Найтяжчим є конфлікт, представлений рівними за силою тенденціями. Він може викликати сильні переживання, суперечливі думки тощо;

3) значущість сфери конфлікту і резервів адаптації (особистісно-сімейні конфлікти, конфлікти у сфері виробництва чи навчання тощо). Чим більш значуща сфера конфлікту, тим вищими є вимоги до адаптивних ресурсів його учасників. Дефіцит, слабкість адаптивних ресурсів (в умовах переддиспозиційної дезадаптації і неможливості змінити конфліктну ситуацію) різко збільшують імовірність суїциду;

4) значущість ознак, джерел, причин виникнення конфлікту. Чим більш значущими є складники конфлікту, тим відповідальнішими мають бути рішення. Це збільшує напруження, викликає стрес та ін.;

5) значущість формальних і неформальних комунікативних зв'язків між учасниками конфлікту. Йдеться про особливості відносин, їх тривалість, важливість для особи та інших людей. Чим важливіші зв'язки, тим напруженіша ситуація конфлікту.

Найбільш суїцидонебезпечними є внутрішні конфлікти, які породжені протилежними, рівними за силою тенденціями і розгортаються в ціннісно значущих для індивіда сферах. Внутріособистісні конфлікти виникають через те, що вимоги соціуму не узгоджуються з особистісними потребами, цінностями індивіда, а також як реакція на перевантаження, суперечливі вимоги тощо. Сторонами,

що конфліктують, є різні компоненти духовної структури людини одного рівня (боротьба мотивів або зіткнення двох життєвих принципів) і різнорівневі.

Не менш небезпечними є міжособистісні конфлікти. Особливо поширені діадні міжособистісні конфлікти, участь у яких бере дві особи – носії різних цінностей, інтересів і думок. Такий конфлікт емоційно запальний, напружений, розгортається у відкритій формі. Найчастіше виникає на ґрунті особистих симпатій–антипатій, але у групах (сім'ї, трудовому колективі тощо) неформальні відносини між людьми завжди переплетені з професійною діяльністю.

Конфлікти між особистістю й групою також є суїцидально ризикованими. Вони проявляються як суперечності між очікуваннями або вимогами окремої особистості й сформованими у групі нормами поведінки, взаємодії, праці.

Отже, необхідною умовою суїцидальної поведінки є поєднання соціально-психологічної дезадаптації та конфлікту.

Як відомо, до професійних груп суїцидально ризику насамперед відносяться представники «вільних» професій (музиканти, художники, письменники), а за ними йдуть лікарі, шахтарі та працівники правоохоронних органів. Ця обставина є притаманною для більшості країн світу і пояснюється специфікою діяльності, пов'язаною з постійними стресами.

Самогубства скоюються працівниками правоохоронних органів переважно за допомогою вогнепальної зброї (більше 50% випадків проти 4,6% серед цивільних осіб), а також шляхом повішення, застосування холодної зброї, вогнепальної мисливської зброї, падіння з висоти. Серед суїцидентів було 98% чоловіків і 2% жінок. Найбільшу частку серед самовбивць становили особи у віці до 35 років; це переважно працівники, які мали стаж служби від 5 до 10 років (36,6%). Провідним мотивом самогубств працівників органів внутрішніх справ стали сімейно-побутові конфлікти (понад 60% випадків).

Здатність чинити опір впливу екстремальних чинників психологія пов'язує з силою нервових процесів, емоційною (емоційно-вольовою) стійкістю особистості, її психічною адаптивністю, толерантністю, мотивами і ціннісними орієнтаціями, творчим потен-

ціалом тощо. Для конструктивного вирішення внутрішньоособистих і міжособистих конфліктів, що часто є причиною самогубств, важливе значення мають саморозуміння і самоповага людини, психологічна компетентність і комунікативний потенціал, які сприяють правильному розумінню оточуючих і вмінню вести з ними конструктивний діалог, налагоджувати співпрацю з метою досягнення згоди і подолання кризи.

З метою профілактики самогубств серед працівників правоохоронних органів працівникам кадрових апаратів, по роботі з особовим складом, керівникам служб і підрозділів при вивченні кандидатів на службу або підлеглих (їх особових справ, у індивідуальних бесідах) потрібно звертати увагу на такі «чинники суїцидального ризику»:

1. Біографічні чинники.
 - 1.1. Спроби самогубства у родичів.
 - 1.2. Смерть або розлучення батьків.
 - 1.3. Недоліки у вихованні (гіпо- або гіперопіка, жорстоке поводження).
 - 1.4. Відсутність виражених пізнавальних і професійних інтересів.
 - 1.5. Провідні цінності, пов'язані з любовними стосунками.
 - 1.6. Початок статевого життя до досягнення 16 років.
 - 1.7. Відсутність ясних життєвих планів або, навпаки, наявність нереалістичного однозначного (за принципом «все або нічого») уявлення про кар'єру.
 - 1.8. Віктимність стосовно нещасних випадків (у минулому були переломи, опіки, травми голови тощо).
 - 1.9. На тілі є татування, сліди самопорізів, схильність до саморуйнівної поведінки (багато палить, вживав психотропні засоби, здійснював ризиковані вчинки).
 - 1.10. Змінював місця навчання або роботи без суттєвої причини, погано відгукується про них.
2. Особливості особистості.
 - 2.1. Емоційно чутливий, уразливий, образливий.
 - 2.2. Є виражені вегетативні ознаки нервозності (тремор кінцівок, заїкання, «грудка в горлі», тахікардія, сильне потовиділення, почервоніння, збліднення тощо).

2.3. Ригідність афекту («застрягання» на певних надзначу- щих почуттях, думках, нездатність до «витіснення» неприємних переживань), почуття провини.

2.4. Імпульсивність поведінки (легко гнівається, кричить).

2.5. Хворобливе самолюбство, високий рівень домагань.

2.6. Явні труднощі у встановленні контакту з людьми.

2.7. Тривожність, невпевненість у собі, залежність від інших.

2.8. Вузькість інтересів, світогляду, фаталізм.

2.9. Знижений порівняно з однолітками або збочений стате- вий потяг.

2.10. Безкомпромісність у конфліктних ситуаціях (упертий, наполягає на своєму там, де потрібна гнучкість).

3. Особливості актуальної ситуації.

3.1. Конфлікт за місцем служби.

3.2. Конфлікт у сфері особистих стосунків.

3.3. Комбінована конфліктна ситуація, що торкається одно- часно всіх значущих сфер життєдіяльності.

3.4. Ситуація «невизначеності», неможливість впливати на розвиток подій, тенденції до погіршення ситуації, її оцінка як «без- вихідної».

3.5. Складна ситуація існує більше трьох місяців.

3.6. Аналогічна ситуація була в минулому і не мала позитив- ного виходу.

3.7. Суб'єкт перевтомлений, виснажений наднормативним навантаженням, не має можливості відпочити і відновити свої сили.

3.8. Суб'єкт ослаблений хворобою.

3.9. Становище суб'єкта обтяжене складними побутовими умовами, поганим харчуванням, відсутністю грошей тощо.

3.10. У суб'єкта відмічаються порушення сну, апетиту, зни- ження ваги, скарги на стан здоров'я.

3.11. Простежується зниження активності, втрата інтересів, зміни характеру (наприклад, став замкненим).

3.12. Збільшення тютюнопаління, алкоголізації.

3.13. Відсутність осіб, з якими суб'єкт міг би «поділитися» своїми труднощами.

3.14. Зміни в манері висловлюватися (щось не договорує, го- ворить незрозуміло, натяками).

3.15. Висловлює скарги на втому, нерозуміння тощо.

3.16. Зауважуються передсуїцидальні висловлювання («...от коли я помру...») і дії (наводить порядок у своїх справах, прощається з людьми або пам'ятними місцями, дарує іншим потрібні йому речі тощо).

3.17. Мають місце висловлювання про безглуздя подальшого життя, прямі погрози самогубства, приготування до самогубства.

Суїцидальний ризик уявляється значним, якщо є більше 16 з 37 наведених вище чинників, реальним – за наявності 5 ознак, що завершують цей перелік.

Для своєчасного виявлення «сигналів лиха» необхідний постійний тісний контакт керівників і підлеглих, але навряд чи це можливо. Тому в поліції і збройних силах США серед працівників молодшого офіцерського складу спеціально знаходять таких людей, які мають задатки «психолога-практика» (тобто людей спостережливих, сприйнятливих до психічного стану оточуючих людей), навчають їх основам наукової психології, навичкам активного вислуховування, переконання тощо, а потім доручають їм функції «неформального психолога» в підрозділі. Очікується, що вони зможуть правильно реагувати на ті або інші кризові ситуації в підрозділі, зможуть справлятися з ними самостійно або, у разі необхідності, будуть звертатися за підтримкою до вищих керівників, професійних психологів і соціальних працівників.

Доведено, що самогубства не вчиняють ті, хто в критичній ситуації знаходить уважного співрозмовника серед колег, знайомих або незнайомих людей, звертався по «пастирську» допомогу або телефонував до служби довіри, яка є найбільш дієвим засобом профілактики самогубств. Це свідчить не тільки про важливість елементарної уваги до людей, але й про необхідність пропаганди послуг інфраструктури соціально-психологічної допомоги (і державної, і недержавної).

Важливим напрямом профілактики самогубств є вдосконалення організації і умов праці, пов'язані зі зниженням рівня «професійного стресу».

Нарівні з удосконаленням організації і умов праці, важливе значення для профілактики самогубств має вміння правоохоронців надавати психологічну допомогу один одному і самим собі. Для

досягнення успіху в цьому необхідно усвідомлювати себе суб'єктом життєдіяльності, осмислювати те, в чому конкретно полягає життєва криза. Важливим завданням є усвідомити, що немає сенсу зосереджуватися на одному полюсі емоцій.

Життєву кризу не слід сприймати, як покарання (заслужене або незаслужене). Швидше це сигнал до того, що вам потрібно приймати рішення, щось змінити в житті і (або) в самому собі. Зробити це нелегко. Тому в кризовій ситуації багато людей діють так, неначе нічого не відбувається, ніби відмовляючись визнавати існування проблеми. Інший популярний, але непродуктивний спосіб «відходу» від кризи – вживання психотропних засобів (алкоголю, транквілізаторів тощо), що дозволяють тимчасово пом'якшити (ілюзорно) проблеми, що є. Механізми «психологічного захисту» («внутрішнього» або «зовнішнього») можуть певною мірою відтермінувати неминучу дезадаптацію, але відвернути її не можуть. Згодом поведінка стає неадекватною ситуації.

Вивчення досвіду подолання скрутних ситуацій дозволяє виділити декілька ймовірних стратегій поведінки.

1. Використання зразка. Уявіть собі, як на вашому місці поведла б себе людина, яку ви поважаєте. Робіть так само, як і вона (іноді ця пропозиція викликає негативну реакцію: шановна людина просто не могла б опинитися в подібній ситуації, але якщо наполягти на необхідності розв'язання цієї задачі, то людина розпочинає продукувати нетривіальні ідеї).

2. Отримання емоційної підтримки. Часто проблема полягає в тому, що людина в кризі не може висловити свої почуття, вважає, що «справжній чоловік» не має права проливати сльози, скаржитися. Так, гальмується емоційне реагування, і весь процес «переробки» ситуації втрачає динаміку.

3. Отримання інформації. Є кризові ситуації, які доволі типові, вирішення яких повинно відбуватися за певним сценарієм за участю відповідних посадових осіб. Важливо знати, як зв'язатися з ними і отримати допомогу. У низці випадків люди відмовляються від допомоги, вважаючи її принизливою для себе.

4. Релаксація. Тривале напруження в кризі перешкоджає нормальному протіканню психічних процесів (емоційному реагуванню, продуктивному мисленню) і, в кінцевому результаті, утруднює

прийняття важливих рішень під час кризи (до речі, саме слово «криза» етимологічно походить від слова «рішення»).

Дослідження показують, що на основі різних поведінкових проявів можна своєчасно виявити осіб з високою ймовірністю реалізації наявних суїцидальних тенденцій, тобто з ризиком суїцидальних дій.

Основні ознаки суїцидальних намірів:

- відкриті висловлювання про бажання покінчити з собою (товаришам по службі, командирам, в розмовах з родичами і знайомими);

- непрямі натяки на можливість суїцидальних дій (наприклад, поява в колі товаришів по службі з петлею на шиї з брючного ремня, мотузки, телефонного дроту тощо);

- публічна демонстрація петлі з будь-яких гнучких предметів; гра зі зброєю з імітацією самогубств тощо;

- активна попередня підготовка, цілеспрямований пошук засобів покінчити з собою (збирання таблеток, зберігання патронів після виконання бойових завдань, стрільб, пошук і зберігання отруйних рідин тощо);

- фіксація на прикладах самогубства (часті розмови про самогубства взагалі);

- надзвичайно наполегливі прохання про переведення в інший підрозділ, що знаходиться поза межами виконання бойових завдань, про госпіталізацію, порушення міжособистісних відносин, звуження кола контактів у професійному колективі, прагнення до усамітнення;

- стереотип поведінки, що змінився: не властива замкнутість і зниження рухової активності у рухливих, товариських («зловісний спокій» і зібраність), порушена поведінка і підвищена товаришність у малорухомих і мовчазних; раптовий прояв невластивих раніше рис: акуратності, відвертості, щедрості (роздача особистих речей, фотоальбомів, годинників, радіоприймачів, значків, обмундирування тощо);

- втрата інтересу до навколишнього (аж до повної відчуженості); роздуми на тему самогубства можуть набувати художнього оформлення: у записній книжці, зошиті зображуються малюнки, що ілюструють депресивний стан (наприклад, труни, хрести, шибениці тощо).

Що можна зробити для того, щоб допомогти правоохоронцю, який перебуває в кризовому стані?

1. Підбирайте «ключі» до розгадки суїциду. Профілактика суїциду полягає не тільки в турботі та участі командирів та офіцерів структур, а й у їх здатності розпізнати ознаки небезпеки, що наближається. Ваші знання принципів і прагнення володіти цією інформацією можуть врятувати чиесь життя. Ділячись ними з іншими, ви здатні зруйнувати міфи і помилкові уявлення, через які не вдається попередити багато суїцидів. Шукайте ознаки можливої небезпеки: суїцидальні погрози, попередні спроби до самогубства, депресію, значні зміни поведінки або особистості людини, а також приготування до останнього волевиявлення. Вловіть прояви безпорадності і безнадії, визначте, чи не є ця людина самотньою і залишеною увагою. Чим більше буде людей, які усвідомлюють ці застереження, тим більше шансів, що самогубство зникне з переліку однієї з основних причин небойових втрат військовослужбовців.

2. Прийміть суїцидента як особистість. Припустіть можливість, що людина дійсно є суїцидальною особистістю. Не вважайте, що він не здатний і не зможе зважитися на самогубство. Іноді спокусливо заперечувати можливість того, що будь-хто може утримати людину від суїциду. Саме тому тисячі людей – різного віку, рас і соціальних груп – вчиняють самогубства. Не дозволяйте іншим вводити вас в оману щодо несерйозності конкретної суїцидальної ситуації. Якщо ви вважаєте, що будь-кому загрожує небезпека самогубства, дійте відповідно до своїх власних переконань та вимог керівних документів. Небезпека, що ви розгубитеся, перебільшивши потенційну загрозу, – ніщо порівняно з тим, що хтось може загинути через ваше невтручання.

3. Встановіть з підлеглими дружні взаємини. Не існує всеохоплюючих відповідей на таку серйозну проблему, як самогубство. Але ви можете зробити значний крок уперед, якщо станете на позицію впевненого прийняття людини, що зневірилась у власних силах. Дуже багато залежить від якості ваших взаємин. Їх слід висловлювати не лише словами, а й засобами невербальної емпатії, командирської чи товариської підтримки. Замість того, щоб страждати від самоосуду та інших переживань, тривожна особистість повинна намагатись зрозуміти свої почуття. Для того, хто відчуває,

що він самотній та нікому не потрібний, турбота та участь чужого керівника є потужними підбадьорювальними засобами. Саме так, ви зумієте вплинути на зневірену людину.

4. Будьте уважним слухачем. Суїциденти особливо страждають від сильного почуття відчуження. Через це вони бувають не налаштовані прийняти ваші поради. Набагато більше вони потребують обговорення свого болю, несприйняття іншими, незадоволеністю і того, про що говорять: «У мене немає нічого такого, заради чого варто було б жити». Якщо людина страждає від депресії, то саме вона повинна більше говорити, ніж когось слухати. У вас може виникнути невдоволення, образа чи гнів, якщо особа не відповідь негайно на ваші думки і потреби. Розуміння, що у того, про кого ви дбаєте, існує суїцидальна налаштованість, звичайно викликає у командира певний страх бути відштовхнутим, відчуття безсилля або непотрібності. Незважаючи на це, пам'ятайте, що цій людині складно зосередитися на чомусь, окрім своєї безвиході. Вона хоче позбутися болю, але не може знайти виходу. Якщо хтось зізнається вам, що думає про самогубство, не засуджуйте його за ці висловлювання. Намагайтеся залишитися спокійним і спробуйте зрозуміти підлеглого. Ви можете сказати: «Я дуже ціную вашу відвертість, адже для того, щоб поділитися своїми почуттями, зараз від вас потрібно багато мужності». Ви можете надати неоціненну допомогу, вислухавши слова, що виражають почуття цієї людини, – печаль, вину, страх чи гнів. Іноді, якщо ви просто мовчки посидите з ним, це буде доказом вашого зацікавленого і дбайливого ставлення. Розвивайте в собі мистецтво «Слухати третім вухом». Під цим мається на увазі проникнення в те, що «висловлюється» невербально: поведінкою, апетитом, настроєм і мімікою, рухами, порушеннями сну, готовністю до імпульсивних учинків у гострій кризовій ситуації. Незважаючи на те, що основні провісники самогубства часто завуальовані, тим не менше вони можуть бути розпізнані зацікавленим слухачем.

5. Не сперечайтесь. Зустрічаючись із суїцидальною загрозою, дехто доволі часто переконують: «Подумай, адже ти живеш набагато краще, ніж інші люди, тобі слід дякувати долі». Ця відповідь відразу блокує подальше обговорення, такі зауваження викликають у військовослужбовця ще більшу пригнобленість. Бажаючи допомог-

ти таким чином, вони сприяють зворотному ефекту. Можна простежити й інше знайоме зауваження: «Ти розумієш, які нещастя і ганьбу ти накличеш на свою сім'ю?» Але, можливо, за ним ховається саме та думка чи ідея, яку хоче реалізувати суїцидент. Ні в якому разі не виявляйте агресію, якщо ви присутні при розмові про самогубство, і намагайтеся не висловлювати потрясіння тим, що почули. Вступаючи в дискусію з пригніченою людиною, ви можете не тільки програти суперечку, але і втратити його самого.

6. Ставте запитання. Якщо ви ставите такі непрямі запитання, як: «Я сподіваюся, що ти не думаєш про самогубство?», то в них мається на увазі відповідь, яку ви хотіли б почути. Якщо підлеглий відповідає: «Ні», то вам швидше за все не вдасться допомогти у вирішенні суїцидальної кризи. Кращий спосіб втрутитися в кризу – це дбайливо поставити пряме запитання: «Ти думаєш про самогубство?». Воно не призведе до подібної думки, якщо у людини її не було, навпаки, коли вона думає про самогубство і, нарешті, знаходить когось, кому небайдужі його переживання і хто згоден обговорити цю заборонену тему, то часто відчуває полегшення, і їй надається можливість зрозуміти свої почуття. Слід спокійно і дохідливо запитати про тривожні ситуації, наприклад, «Відколи ти вважаєш своє життя настільки безнадійним?», «Як ти думаєш, чому в тебе з'явилися ці почуття?», «Чи є у тебе конкретні міркування про те, яким чином покінчити з собою?», «Якщо ти раніше задумувався про самогубство, то що тебе зупиняло?». Щоб допомогти суїциденту розібратися у своїх думках, можна іноді перефразувати, повторити найбільш важливі його відповіді: «Тобто, ти говориш...». Ваша згода вислухати і обговорити те, чим підлеглий хоче поділитися з вами, буде великим полегшенням для цієї зневіреної людини, яка просто боїться, що ви його засудите, і готовий до того, щоб піти.

7. Не втішайте підлеглого. Одним із важливих механізмів психологічного захисту є раціоналізація. Після того, що ви почули від когось про суїцидальну загрозу, у вас може виникнути бажання сказати: «Ні, ти так насправді не думаєш». Для таких висновків доволі часто немає ніяких підстав, за винятком вашої особистої тривоги. Причина, з якої суїцидент ділиться своїми думками, полягає в бажанні викликати стурбованість його ситуацією. Якщо ви

не виявите зацікавленості і чуйності, то депресивна людина може вважати судження типу: «Ти насправді так не думаєш» як прояв відкидання і недовіри. Якщо з ним вести бесіду з любов'ю і турботою, то це значно знизить загрозу самогубства. В протилежному випадку його можна довести до суїциду банальними розрадами, якраз тоді, коли він відчайдушно потребує щирого, турботливого і відвертого розуміння та підтримки. Схильні до суїциду люди з презирством ставляться до зауважень типу: «Нічого, нічого, у всіх є такі ж проблеми, як у тебе» та іншим аналогічним кліше, оскільки вони різко контрастують з муками, які вони випробовують. Ці висновки лише мінімізують, принижують їх почуття і змушують відчувати себе ще більш непотрібними, а життя – марним.

8. Запропонуйте конструктивні підходи. Замість того, щоб говорити суїциденту: «Подумай, який біль принесе твоя смерть близьким», попросіть поміркувати про альтернативні рішення, які, можливо, ще не приходили йому в голову.

Одне з найбільш важливих завдань профілактики суїцидів полягає в тому, щоб допомогти визначити джерело психічного дискомфорту. Це може бути важким, оскільки «живильним середовищем» суїциду є тасмність. Найбільш відповідними питаннями для стимуляції дискусії можуть бути: «Що з тобою сталося за останній час», «Коли ти відчув себе гірше?», «Що сталося у твоєму житті з тих пір, як виникли ці зміни?», «До кого з оточуючих вони мали відношення?». Потенційного самовбивцю слід підштовхнути до того, щоб він ідентифікував проблему і якомога точніше визначив, що її посилює. Зневірену людину необхідно запевнити, що вона може говорити про почуття без сорому, навіть про такі негативних емоції, як ненависть, гіркоту або бажання помститися. Якщо людина все ж таки не наважується проявити свої почуття, то, можливо, вам вдасться навести на відповідь, зауваживши: «Мені здається, ти дуже засмучений», «Ти все-таки схвильований. Може, якщо ти поділишся своїми проблемами зі мною, я постараюсь тебе зрозуміти».

9. Вселяйте надію. Робота зі схильними до саморуйнування депресивними людьми є серйозною і відповідальною. Психотерапевти давно дійшли до висновку, що дуже цінним є зосередження на тому, що вони говорять або відчувають. Коли приховані думки,

що турбують людину, виходять на поверхню, проблеми здаються менш фатальними і стає більше можливостей їх розв'язання. Людина може прийти до думки: «Я так і не знаю, як вирішити цю ситуацію. Але тепер, коли я зрозумів, що мене турбує, ще є якась надія». Надія допомагає людині вийти з підвладності думок про самогубство. Втрату надії і гідного майбутнього відображають записки, залишені самогубцями. Саморуйнування відбувається, якщо люди втрачають оптимізм. Але треба пам'ятати, що надії обов'язково мають бути обґрунтовані: померлу людину повернути неможливо, а коли корабель розбивається об камені, є відмінності між надією доплисти до найближчого берега або досягти протилежного берега океану. Підстави для реалістичної надії мають бути представлені чесно, переконливо і м'яко. Важливо, якщо ви наголосите на силах і можливостях людини, на тому, що кризові проблеми, зазвичай, минуші, а самогубство є безповоротним.

10. Оцініть ступінь ризику самогубства. Крім надії, в людині намагайтеся визначити серйозність можливого самогубства. Адже наміри можуть розрізнитися, починаючи зі швидкоплинних, розпливчастих думок про таку можливість і закінчуючи розробленим планом суїциду. Важливо виявити інші фактори, такі, як алкоголізм, вживання наркотиків, ступінь емоційних порушень, почуття безнадійності та безпорадності. Незаперечним фактом є те, що чим більш продуманий та спланований метод самогубства, тим вище його потенційний ризик.

11. Не залишайте людину одну в ситуації високого суїцидального ризику. Для того, щоб показати їй, що оточуючі піклуються про неї, і створити відчуття життєвої перспективи, ви можете укласти з ним так званий суїцидальний контракт. Мається на увазі попросити його пообіцяти зв'язатися з вами перед тим, як він зважиться на самогубство. Мотивувати це потрібно тим, що ви ще раз хотіли б обговорити можливі альтернативи поведінки. Як це не дивно, така угода може виявитися доволі ефективною.

Поінформованість та володіння превентивними навичками є основним напрямом для профілактики суїцидальної поведінки. Професійний колектив, в якому взаємоповнюють один одного елементи підготовки з розпізнавання основних ознак суїциду, вміння вести бесіду з ним, а також функціонує система для ранньо-

го виявлення та надання відповідної допомоги, має кращі шанси на ліквідацію або скорочення кількості самогубств та суїцидальних спроб.

Питання для самоконтролю

1. Який вид конфліктів є найбільш суїцидонебезпечним?
2. Які чинники суїцидальної поведінки можна вважати найскладнішими та найчисельнішими?
3. Чи існує тип людей, схильних до самогубств?
4. Які існують етапи суїцидальної поведінки?
5. Який напрям профілактики самогубств вважають найважливішим?

Список використаних джерел

1. Актуальні проблеми суїцидології / під ред С. І. Яковенка. К. : РВВ КІВС, 2002. Ч. 1. 196 с.
2. Актуальні проблеми суїцидології / під ред С. І. Яковенка. К. : РВВ КІВС, 2002. Ч. 2. 140 с.
3. Психологія суїцидальної поведінки: діагностика, корекція, профілактика / під ред. С. І. Яковенка. К. : РВВ КІВС, 2000. 200 с.
4. Психологія суїциду : навч. посіб. / за ред. В. П. Москальця. К. ; Івано-Франківськ : Плай, 2002. 260 с.
5. Профілактика відхильної поведінки у військовослужбовців : навч.-метод. посібник / А. М. Романишин, Т. М. Мацевко та ін. Львів : НАСВ, 2017. 322 с.
6. Шинкаренко І. О. Шляхи подолання суїцидальної поведінки працівників Національної поліції. Формування особистості як чинник розвитку громадянського суспільства в Україні: філософські, історичні, психологічні аспекти : тези доповідей наук.-практ. заходів кафедри філософії та політології за 2017 рік. Дніпро : ДДУВС, 2018. С. 90–93.
7. Агаєв Н. А., Коқун О. М., Герасименко М. В., Пішко І. О., Лозинська Н. С. Досвід роботи в армії США та арміях інших країн щодо недопущення втрат особового складу з причин, не пов'язаних із виконанням завдань за призначенням : метод. посібник. К. : НДЦ ГП ЗСУ, 2018. 156 с.



**Тема
10**

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА В РОБОТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО (вправи для зняття негативних наслідків стресу та розвитку стресостійкої поведінки)

Вправа «Дві валізи»

Для зміцнення нашої стресостійкості ми повинні сформувати для себе дві валізи.

Перша – маленька – це негайні дії, які ми можемо зробити. Друга валіза – більша – та, якою ми скористаємося, коли матимемо у своєму розпорядженні більше часу, це дії, які дозволять не тільки зняти напругу, але і потурбуватися, щоб вона не виникла в майбутньому.

В будь-якому випадку необхідно мати декілька варіантів, щоб вибрати, наприклад:

- фізична активність;
- дихання за певною методикою (ідеальний мінімальний варіант це 5 вдихів і 5 видихів); дихання по квадрату – вдих (на рахунок 1...5), затримка дихання (1...5), видих (1...5), затримка дихання (1...5).
- прослуховування улюбленої музики;
- м'язова релаксація (вправа сирі і варені спагеті);
- прийняти душ;
- зміна оточення;
- обійми (присемні дотики);
- турбота про свою стресостійкість заздалегідь (повноцінний сон, правильне харчування, фізична активність)... щоб потім не довелося працювати як МНС для себе;

– як ви вважаєте, як можна розвивати у себе навички рефлексії?

Учасники у вільному порядку називають можливі шляхи та прийоми розвитку рефлексії, водночас один із учасників записує усі відповіді на дошці.

Можливе доповнення тренера: розвиток рефлексії наймовірно важливий для зміни особистості в ліпшу сторону. Є такі способи розвитку рефлексії:

– Аналізуйте свої емоції і дії після важливих подій і прийняття складних рішень. Намагайтеся адекватно оцінювати себе з боку. Подумайте над тим, як ви себе почували, що відчували, як діяли, як виглядали ваші вчинки в очах інших. Задумайтесь, чи була у вас можливість вчинити правильно чи ефективно. Оцініть, який досвід ви отримали після конкретної події.

– Намагайтеся завершувати кожен робочий день аналізом минулих подій. Проаналізуйте подумки усі епізоди, що сталися протягом минулого дня, зосередьтеся на тих, якими ви задоволені в повному обсязі. Оцінюйте невдалі моменти поглядом стороннього спостерігача.

– Періодично перевіряйте свою думку про інших людей. Аналізуйте, наскільки ваші уявлення правильні або помилкові. Не можна назвати це завдання легким, проте якщо ви відкрита і товариська людина, для вас це не стане проблемою. В іншому випадку вам слід підвищити свої комунікативні навички, які також забезпечують розвиток особистісної рефлексії.

– Більше спілкуйтеся з несхожими на вас людьми, які дотримуються іншого погляду, відмінного від вашого. Кожна спроба зрозуміти таку людину є активізацією рефлексії. У разі досягнення успіху можна говорити про те, що ви освоїли ще одну позицію рефлексії. Не потрібно боятися зрозуміти іншого, оскільки це не є повним прийняттям його позиції. Широке бачення ситуації зробить ваш розум більш гнучким, а також дозволить знайти більш ефективне і узгоджене рішення.

– Навіть у дуже складних ситуаціях можна знайти частку парадоксальності або комізму. Якщо ви подивитесь на наявну проблему з іншого погляду, то побачите в ній щось забавне. Такий навик свідчить про високий рівень рефлексії. Не завжди легко

знайти щось смішне в проблемі, проте це допомагає відкрити шлях до її вирішення.

Розвиваючи у себе здатність до рефлексії, через півроку ви помітите, що навчилися краще розумітися у людях і самих себе. Ви будете здивовані тому, що можете прогнозувати чужі вчинки і передбачати думки. Ба більше, ви навчитеся розуміти себе і відчуєте великий приплив сил. Рефлексія є дієюю і одночасно «тонкою» зброєю. В цьому напрямі розвиватися можна нескінченно, а застосовувати метод рефлексії можна в різних сферах життя.

Релаксаційні вправи

1. Лежіть спокійно приблизно дві хвилини із закритими очима. Уявіть приміщення, у якому знаходитесь. Спочатку спробуйте подумки обійти всю кімнату (уздовж стін), а потім проробіть шлях по всьому периметру тіла – від голови до пальців ніг і назад.

2. Уважно стежте за своїм диханням, пасивно усвідомлюючи, що дихаєте через ніс. Уявіть, що вдихуване повітря трохи холодніше видихуваного. Зосередьтеся на своєму подиху протягом 1–2 хв. Намагайтеся не думати ні про що інше.

3. Зробіть неглибокий вдих і на мить затримайте подих. Одночасно різко напружте всі м'язи на кілька секунд, намагаючись відчувати напруження у всьому тілі. Під час видиху розслабтеся. Повторіть тричі. Потім полежіть спокійно кілька хвилин, розслабившись і зосередившись на відчутті ваги свого тіла. Насолоджуйтеся цим приємним відчуттям. Тепер виконуйте вправи для окремих частин тіла – з поперемінним напруженням і розслабленням.

4. Вправа для м'язів ніг. Напружте відразу всі м'язи ніг – від п'ят до стегон. Протягом декількох секунд фіксуйте напружений стан, намагаючись його відчувати, а потім розслабте м'язи. Повторіть тричі. Потім полежіть спокійно протягом декількох хвилин, цілком розслабившись і відчуваючи вагу своїх розслаблених ніг. Усі звуки навколишнього середовища рееструйте у свідомості, але не сприймайте. Те ж саме стосується і думок, однак не намагайтеся їх поборолювати, їх потрібно тільки рееструвати.

Наступні вправи ідентичні тим, що зазначені, але відносяться до інших м'язів тіла: сідничні м'язи, черевний прес, м'язи грудної клітини, рук, обличчя (губи, чоло).

На завершення подумки «пробіжіться» по всіх м'язах тіла – чи не залишилося будь-де хоч найменшого напруження. Якщо так, то постарайтеся зняти його, оскільки розслаблення має бути повним.

Завершуючи релаксаційні вправи, зробіть глибокий вдих, затримайте дихання і на мить напружте м'язи всього тіла; видихаючи, розслабте їх. Після цього довго лежіть на спині – спокійно, розслабившись, дихання рівне, без затримок. Ви знову повірили у свої сили, здатні перебороти стресову ситуацію – і виникає відчуття внутрішнього спокою. Після виконання цих вправ ви повинні відчувати себе відпочилим, повним сил та енергії.

Тепер відкрийте очі, потім замружте кілька разів, знову відкрийте і лагідно потягніться після приємного пробудження. Дуже повільно, плавно, без ривків сядьте. Потім так само повільно, без різких рухів, встаньте, намагаючись якнайдовше зберегти приємне відчуття внутрішнього розслаблення.

Згодом ці вправи виконуватимуться швидше, ніж на початку. Пізніше можна буде розслаблювати тіло тоді, коли в цьому відчуєте потребу.

Спрощеним методом релаксації є вправа «поза кучера» – сісти на стілець, тулуб трішки нахилений уперед, руками в ділянці ліктя спиратися на ноги вище колін, кисті вільно звисають між колінами, голова трішки нахилена (тілу має бути зручно), очі заплющені. Водночас потрібно намагатися відпустити всі думки, «звільнити» голову. За 5–10 хвилин нервова система збалансується.

Вправи з концентрації

Невміння зосередитися – чинник, пов'язаний зі стресом. Наприклад, більшість працюючих жінок вдома виконують три функції: домашньої господарки, дружини і матері. Кожна з цих функцій потребує від жінки зосередженості, крайньої уваги і, природно, повної самовіддачі. Виникає багаторазова незосередженість. Кожна з цих трьох функцій викликає низку імпульсів, що відволікають увагу жінки від виконуваної в конкретний момент діяльності і можуть викликати стресову ситуацію. Таке розривання на частини

кожен день призводить зрештою до виснаження, головню психічно-го. У такому разі концентраційні вправи просто незамінні. Їх можна виконувати де і коли завгодно протягом дня. Спочатку потрібно займатися вдома: вранці, перед виходом на роботу (навчання), чи ввечері, перед сном, чи – ще краще – відразу ж після повернення додому.

Отже, наведемо приблизний порядок виконання концентраційних вправ.

1. Постарайтеся, щоб у приміщенні, де ви будете займатися, не було глядачів.

2. Сядьте на табуретку чи на звичайний стілець – тільки боком до спинки, щоб не спиратися на неї. Стілець в жодному разі не має бути з м'яким сидінням, інакше ефективність вправи знизиться. Сядьте якомога зручніше, щоб могли не рухатися протягом певного часу.

3. Руки вільно покладіть на коліна, очі закрийте (вони мають бути закриті до закінчення вправи, щоб увага не відволікалася на сторонні предмети – ніякої візуальної інформації).

4. Дихайте через ніс спокійно, не напружено. Намагайтеся зосередитися лише на тім, що вдихуване повітря холодніше видихуваного.

5. Пропонуємо два варіанти концентраційних вправ:

а) концентрація на рахунку: подумки повільно рахуйте від 1 до 10 і зосередьтеся на цьому. Якщо в якийсь момент думки почнуть розсіюватися і ви будете не в змозі зосередитися на рахунку, почніть рахувати спочатку. Повторюйте рахунок протягом декількох хвилин;

б) концентрація на слові: виберіть будь-яке коротке (найкраще двоскладове) слово, що викликає у вас позитивні емоції чи з яким пов'язані приємні спогади. Нехай це буде ім'я коханої людини чи ласкаве прізвисько, яким вас називали в дитинстві батьки, чи назва улюбленої страви. Якщо слово двоскладове, то думкою вимовляйте перший склад на вдиху, другий – на видиху.

Зосередьтеся на «своєму» слові, яке відтепер стане вашим персональним гаслом під час концентрації. Саме така концентрація зумовлює бажаний побічний результат – релаксацію усієї мозкової діяльності.

6. Виконуйте релаксаційно-концентраційні вправи протягом декількох хвилин (доки це дає вам задоволення).

7. Закінчивши вправу, проведіть долонями по повіках, не поспішаючи відкрийте очі і потягніться. Ще якусь мить спокійно посидьте на стільці. Відзначте, що вам вдалося перемогти неухважність.

Часто виникають такі ситуації, коли складно згадати чиєсь прізвище чи якусь свою думку. Ми часто розгублено зупиняємося посередині кімнати чи коридору, намагаючись згадати, за чим пішли чи що хотіли зробити. Саме в подібних випадках рекомендується короткочасна концентрація за командою – на своєму слові чи на рахунку. Здебільшого слово (чи думка), що забулося, пригадається буквально за мить. Звичайно, немає ніяких гарантій, що це завжди вдаватиметься. Але за допомогою концентрації на слові чи рахунку можна згадати забуте швидше, ніж за допомогою посиленого напруження пам'яті. За цим простим методом людина може докласти зусилля і перебороти себе.

Вправа «Безпечне місце»

Я запропоную вам зробити вправу на безпечне місце... Пошукайте внутрішньо таке місце, у якому ви можете почувати себе цілком впевнено і добре. Нехай у вашій уяві виникають образи, думки про таке місце. Надайте йому границі. Ви можете вибирати, якими повинні бути ці границі. Вони можуть бути такими, щоб лише ви вирішували, які істоти можуть, повинні жити у цьому місці. Це місце, яке відвідуєте тільки ви, у будь-який час ви можете його залишити. У будь-якому випадку можете запросити туди потрібних для вас істот (нереальних людей). Не поспішайте, візьміться за пошук.... Якщо зустрінуться картини, неприємні для вас, ідіть далі і не звертайте на них уваги. Може бути, що це місце недалеко, або навпаки, десь у космосі. Воно не обов'язково реальне. Усвідомте, що для пошуку й облаштування цього безпечного внутрішнього місця у вашому розпорядженні всі можливі засоби, так, ніби ви можете чаклувати... Якщо ви цього хочете і це не є проблемою, ви можете мені описати ваше безпечне внутрішнє місце. Якщо

ви не хочете про це говорити, то з цим також все гаразд. Переконайтеся, що насправді відчуваєте там безпеку і захист. Подумайте, як би вам могло бути там зручніше... Облаштуйте це місце так, щоб це стало можливим... Після того, як ви дійшли до свого внутрішнього місця і облаштували його так, щоб добре себе там почувати, зверніть увагу, які відчуття у вашому тілі... З якими почуттями пов'язано перебування там: зверніть увагу, що ви бачите. Чи це приємно? Якщо ні, то ви можете це змінити. Що ви чуєте? Зверніть увагу, чи те, що ви чуєте, є приємним – (якщо ні, змініть це зараз....) Який там запах?..... Якими є відчуття вашої шкіри?..... Що відчуваєте у м'язах? Прислухайтеся до всіх відчуттів, для того, щоб побачити, наскільки приємними вони є у цьому безпечному місці... Приблизно 2 хв... Ви можете завжди, коли вам цього хочеться, прийти у це внутрішнє місце... Можете придумати собі знак, з допомогою якого у будь-який час можете швидше потрапити у своє внутрішнє місце....., наприклад, скласти руку у кулак, чи підняти палець... Цей жест можете зробити завжди тоді, коли вам потрібно прийти у ваше безпечне місце – так швидше туди доберетеся. Ви можете зараз спробувати цей жест, щоб тіло швидше згадало, наскільки приємні відчуття у цьому місці... Відчуйте це ще раз і поверніться у приміщення...

Вправа «Внутрішній помічник»

Уява про те, що зараз у вас є внутрішні помічники дозволить здобути більше сили, щоб впоратися з тими переживаннями, які були в минулому і тими, які можливо виникатимуть у майбутньому. І якщо Ви погоджуєтесь, то я запропоную вправу на внутрішнього помічника.

Сядьте зручно, можливо вам зручно випрямитись або трохи спуститись з крісла. Ви можете зараз закрити очі, щоб ввійти в більш тісний контакт з внутрішнім переживанням або якщо вам буде зручніше, можете залишати очі відкритими, і тоді зосередьте погляд на одній точці в цій кімнаті. Якщо ви вирішили му. І якщо щось не підійде, то пропускайте мої слова повз вуха так, наче це дзюрчання якогось струмочка. Я вас попрошу зараз увійти

в контакт з якоюсь часткою свого внутрішнього світу, яку можна назвати вашою внутрішню мудрістю.

Дехто називає це також внутрішньою інтуїцією або внутрішнім знанням, а для когось це може бути інстинктивне знання. Відчуйте свою внутрішню мудрість і постарайтесь з'єднати її з однією або багатьма істотами. І це не повинні бути реальні люди, це можуть бути істоти вигадані, але важливо, що вони завжди можуть вам допомогти. Це ті істоти, які вас будуть підтримувати, супроводжувати та втішати. Це можуть бути істоти з казок, що мають надзвичайну силу та можливості. Можливо це якась енергія, яка має особливу форму. І постарайтесь зараз внутрішнім сприйняттям зрозуміти на що вказує ваша внутрішня мудрість.

Відкрийте себе для будь-якого сприйняття – можливо, щось побачите, або почуєте, або ж присутність надзвичайної істоти, яка вам допоможе, буде для вас просто відчутною? І подумайте зараз над тим, чи є якесь важливе питання, яке виникає у вашому повсякденному житті. Це те питання, з яким можете звернутися до вашого помічника. Або ж подумайте, яку іншу підтримку чи допомогу ви б хотіли отримати від нього. Не поспішайте... Спробуйте сформулювати запитання настільки чітко, наскільки це можливо. І відкрийте для себе здатність отримати будь-яку відповідь, яку ви почуєте.

Не намагайтеся оцінити її. Не забувайте про те, що відповідь вашого помічника не обов'язково повинна прозвучати в словах. Вона може прийти до вас в образах, певних звуках, почуттях чи відчуттях у тілі.

Якийсь час дайте цій відповіді подіяти на вас, що б це не було. І немає значення чи в певний момент ви розумієте цю відповідь. Якщо отримали відповідь – подякуйте своїм помічникам і також подякуйте своїй внутрішній мудрості, що підтримувала вас.

І якщо хочете можете домовитися зі своїм помічником, що будете звертатись до нього у майбутньому, якщо буде така потреба. Ви можете попросити своїх помічників постійно вас супроводжувати. А зараз повертайтеся назад до цього приміщення усією своєю увагою. Глибоко вдихніть, видихніть і розплющіть очі.

Ауторегуляція дихання

У нормальних умовах про дихання ніхто не думає і не згадує. Але коли з якихось причин виникають відхилення від норми, раптом стає важко дихати. Дихання стає утрудненим і важким при фізичному напруженні чи в стресовій ситуації. І навпаки, за умови сильного переляку, напруженого чекання чогось люди мимоволі затримують (тамують) дихання.

Людина має можливість, свідомо управляючи диханням, використовувати його для заспокоєння, для зняття напруження – і м'язового, і психічного. Отже, ауторегуляція дихання може стати діючим засобом боротьби зі стресом поряд з релаксацією та концентрацією.

Протистресові дихальні вправи можна виконувати в будь-якому положенні. Обов'язковою є лише одна умова: хребет має знаходитися тільки у вертикальному чи горизонтальному положенні. Це дає можливість дихати природно, вільно, без напруження, повністю розтягувати м'язи грудної клітини і живота. Дуже важливе також правильне положення голови: пряме і вільне. Розслаблена пряма голова деякою мірою витягує грудну клітину та інші частини тіла. Якщо все в порядку і м'язи розслаблені, то можна виконувати вправи вільного дихання, постійно контролюючи його. Ми не будемо детально розповідати про те, які дихальні вправи існують (їх легко знайти в літературі), але наведемо такі висновки:

1. За допомогою глибокого і спокійного ауторегульованого дихання можна попередити перепади настрою.

2. Під час сміху, кашлю, розмови, співу чи декламації відбуваються певні зміни ритму дихання порівняно з так званим нормальним автоматичним диханням. З цього випливає, що спосіб і ритм дихання можна цілеспрямовано регулювати за допомогою свідомого уповільнення та поглиблення.

3. Збільшення тривалості видиху сприяє заспокоєнню і повній релаксації.

4. Дихання спокійної та врівноваженої людини суттєво відрізняється від дихання людини в стані стресу. Тобто за ритмом дихання можна визначити психічний стан людини.

5. Ритмічне дихання заспокоює нерви та психіку.

6. Від правильного дихання значною мірою залежить здоров'я людини, а значить, і тривалість життя. І якщо дихання є вродженим безумовним рефлексом, то його можна свідомо регулювати.

7. Чим повільніше та глибше, спокійніше та ритмічніше ми дихаємо, чим швидше звикнемо до цього способу дихання, тим скоріше він стане складовою частиною нашого життя.

Важливе місце у попередженні стресів мають заходи організації роботи правоохоронця. Працівнику правоохоронних органів доводиться кілька разів протягом дня формувати в себе стан готовності, приводячи в гармонію всі її компоненти. Які для цього можна дати практичні поради? Насамперед, варто розрізняти стратегічні й тактичні прийоми.

З'ясовано, що підвищені вимоги до готовності, виникають через тимчасову й змістовну нерегулярність діяльності. Тому стратегія має бути пов'язана зі зменшенням цієї невизначеності. Залежно від стажу роботи використовуються різні прийоми.

Можна рекомендувати такі способи формування готовності до майбутньої діяльності. Насамперед треба сформувати установку на діяльність. З давніх часів ліпшими способами формування установки були певні ритуали.

Ритуал – це умовний рефлекс, пов'язаний з майбутньою діяльністю. Працівнику правоохоронних органів корисно розробити свою систему ритуалів. Активний ритуал створює установку на діяльність.

Вважається, що успішний не той, хто знає, що він буде робити у випадку успіху, а той, хто знає, що робити при невдачі. Рівень стресу залежить від людини й оточення: ніщо не є стресом доти, поки ми не оцінюємо його як стрес: наш особистий вплив визначає, як ми реагуємо на стресогенні ситуації. Ба більше, негативні впливи стресу можуть бути згладжені розслабленим, здоровим способом життя й комфортом, допомогою родини й друзів.

Для попередження негативної дії стресів широко застосовуються психологічні методики. Сучасні методики психічного оздоровлення мають три напрями. Перший – дія безпосередньо на психіку. Це використання нейролінгвістичного програмування (НЛП), гештальт-терапії, психоаналізу, психосинтезу тощо. Ці методики

є доволі ефективними і швидкою формою досягнення результату, конструктивною допомогою в перебудові особистості.

Другий – дихальна психотехніка. До дихальних вправ належать холотропне дихання за С. Грофом та вільне дихання. Відтворення трансового стану шляхом зміни глибини та частоти дихання дозволяє проявитися підсвідомості в активній формі і виводить негативний психічний матеріал.

Третій – тілесно-орієнтована психотерапія. Бере початок з праць В. Райха і має багато форм – спеціальний масаж, вібраційні коливання, гойдання, зміна положень тіла, танцювальна терапія. Формування легкого трансу водночас завершується, як говорив Арістотель: «Очищенням душі, гармонізацією психічного стану».

Професійна діяльність працівників правоохоронних органів пов'язана з систематичним навантаженням зорової сенсорної системи, що за певних умов може слугувати стресогенним фактором. З метою попередження втоми очей потрібно:

- користуватись достатнім сонячним (денним) або якісним штучним освітленням, не допускати їх змішання;
- не рідше одного разу в рік перевіряти відповідність корекції (окулярами чи контактними лінзами) зору. Користуватись своїми недавно підібраними окулярами;
- доцільно після кожного робочого дня на очні яблука накладати на 7–10 хв ватно-марлеві тампони, змочені теплим свіжозвареним чаєм;
- доволі ефективною є методика відновлення зору природним способом за системою Шичка-Бейтса (програма за цією системою розроблена і широко пропагується В. Г. Ждановим зі співавторами);
- можна рекомендувати більш прості вправи для зняття втоми очей, які можуть виконуватися в перервах між роботою чи в неробочий час у домашніх умовах:

Вправа 1. Вихідне положення: сидячи. Міцно закрити очі на 3–5 секунд, потім відкрити на такий же самий час. Виконувати 6–8 разів.

Вправа 2. Вихідне положення: сидячи. Швидко моргати протягом 1–2 хвилин.

Вправа 3. Вихідне положення: сидячи. Дивитись прямо перед собою протягом 2–3 секунд, потім відвести руку на віддалі 25–30 см від очей, перевести погляд на кінчик вказівного пальця і дивитись на нього 3–5 секунд. Опустити руку. Повторити 10–15 разів.

Вправа 4. Вихідне положення: сидячи. Закрити очі і ніжно масувати повіки круговими рухами пальців протягом 1 хвилини.

Вправа 5. Вихідне положення: сидячи. Трьома пальцями кожної руки одночасно легко натиснути на відповідне верхнє віко. Через 1–2 секунди прибрати пальці з повік. Виконати 3–4 рази.

Метод казкотерапії

Казкотерапія – це один з ефективних методів роботи з людьми, які зазнають різних емоційних та поведінкових труднощів. Суть цього методу полягає у створенні особливої казкової атмосфери, яка робить мрії дійсністю, дозволяє людині вступити у боротьбу зі своїми страхами, комплексами, негараздами.

Основний принцип казкотерапії – досягнення особистості внутрішньої гармонії та зцілення казкою. Казкотерапія розглядає казки та фантастичні історії як спосіб вираження й прояву психічних аспектів. Метафорично предмет казкотерапії можна визначити як внутрішню перемогу Творця над Злом. Переможець у казці за допомогою внутрішньої гармонії здатен перемогти зло у різних виявах.

Казкотерапія на основі розвитку уяви особистості допомагає їй піднятися над нав'язливими стереотипами, негативними емоціями та проникнути у сфери високої інтуїції й надсвідомості. Окрім того, добре долає високий рівень тривожності, різні страхи, агресивність. Процес казкотерапії дозволяє усвідомити та проаналізувати свої проблеми, побачити шляхи їх вирішення.

Терапевтична казка відрізняється від звичайної тим, що її вигадують спеціально з урахуванням особливостей клієнта. Тобто

її головний герой схожий на нього, він переживає ті ж самі проблеми й емоції. Він бореться, наприклад, зі стресом, проживає емоції та приймає їх. Головне завдання казок: через казкові події показати герою ситуацію з іншого боку, запропонувати альтернативні моделі поведінки. Основні прийоми казкотерапії: аналіз казок, їх розповідь, переписування, програвання епізодів, їх складання, малювання за мотивами казки та постановка казки.

Названі нами оперативні заходи, копінг-тактики та копінг-стратегії дозволять працівникам правоохоронних органів ефективно попереджувати стрес, боротись з його негативною дією, більш якісно виконувати свої професійні функції, запобігати професійній деформації, протягом тривалого часу демонструвати високий рівень професійної працездатності, зберігати психічне та соматичне здоров'я.

ВИСНОВКИ

Сучасній професійній діяльності працівників правоохоронних органів притаманний професійний стрес, зумовлений високою складністю, відповідальністю, темпом виконання операцій, необхідністю постійного контролю та прийняття рішень за умови дефіциту часу.

Стресори, що негативно впливають на працівників правоохоронних органів, можуть бути і пов'язані зі службовою діяльністю, і не пов'язані з безпосереднім виконанням своїх повноважень, тобто ті, які містять проблеми, що мають побутовий характер, або пов'язані з внутрішніми особистими переживаннями. Їх можна поділити на чотири основні види: організація та зміст професійної діяльності, професійна кар'єра, економічна стимуляція праці, неорганізаційні джерела стресу.

Наслідки хронічного професійного стресу серед працівників правоохоронних органів можуть виявлятися на таких основних рівнях: фізіологічному (погіршення стану соматичного здоров'я, розвиток та загострення хронічних захворювань, психосоматичні вияви), когнітивному (порушення пізнавальних процесів особистості, внаслідок стресу в людині можуть бути розбалансовані процеси пам'яті, уваги, мислення), суб'єктивному (стомленість, почуття тривоги, почуття провини, що ускладнюють людині життя і не дають з новими силами приступити до будь-якої діяльності), афективному (домінування деструктивних психоемоційних станів протягом тривалого часу), поведінковому (неадекватність поведіння може виражатися у зниженні рівня самоконтролю за виконанням власної програми поведіння, у переоцінці особистістю своїх можливостей, у дисбалансі між наміченими і реальними планами дій).

Стресові відхилення виявляються у всіх сферах психіки. В емоційній сфері найважливіші феномени це відчуття тривоги, переживання значущості поточної ситуації. У когнітивній – сприй-

няття загрози, небезпеки, оцінка ситуації як невизначеної. У мотиваційній – мобілізація сил або, навпаки, капітуляція. У поведінковій сфері – зміна активності, звичних темпів діяльності, часто поява скутості у виконавчих рухах. Спільне для цих змін – відхилення інтенсивності процесів у відповідній сфері у бік збільшення або зменшення.

Профілактика стресового стану – це система заходів з організації раціонального режиму праці і відпочинку, корекції функціонального стану і підвищення рівня тренованості, раціональної організації робочого часу та місця працівника поліції з урахуванням ергономічних вимог, поліпшення соціальної підтримки і психологічного клімату в колективі. Це системний комплекс заходів, спрямований на зниження ризику розвитку відхилень у стані здоров'я працівників правоохоронних органів, запобігання або уповільнення прогресування захворювань, зменшення несприятливих для здоров'я наслідків.

З метою формування стресостійкої поведінки та зменшення негативного впливу стресу на психіку поліцейських, доцільно використовувати у щоденній практиці копінг-стратегії з метою стабілізації психоемоційного стану, зокрема: релаксаційні вправи, майндфулнес та вправи на концентрацію уваги, медитативні техніки, ауторегуляцію дихання тощо.

З особовим складом працівників правоохоронних органів з метою розвитку стресостійкості проводять різні психоедукаційні заходи, зокрема інтерактивні заняття та тренінги. Процес психологічної підготовки передбачає розвиток умінь точного оцінювання та регуляції свого психологічного стану, ступеня психоемоційного напруження під час вирішення завдань різної складності, опанування прийомів психологічного відновлення, забезпечення особистої безпеки у специфічних умовах професійної діяльності та повсякденному житті.

Працівники правоохоронних органів, котрі перебувають під дією стресових факторів, розуміють, що з ними відбуваються погані речі, але зупинити цей процес без фахової допомоги самі не завжди можуть. У таких випадках звернення до психологів, психотерапевтів та психіатрів є обов'язковим, корисними та ефективними в цьому напрямі є психотерапія, тобто вплив словом та використан-

ням спеціальних психокорекційних методик на психіку людини (когнітивно-поведінкова терапія, гештальт-терапія, психоаналіз, арт-терапія тощо).

Поінформованість та володіння превентивними навичками є основним напрямом у профілактиці суїцидальної поведінки.

Як конфлікт здатний викликати стрес, занепокоєння, незадоволеність, так і стрес може стати джерелом конфліктів. Стан стресу може виникнути як наслідок конфліктної ситуації, а може бути причиною або приводом для початку конфлікту. Тому вагомим значення набуває вміння запобігати виникненню конфліктних ситуацій, вирішувати суперечки, вміння перетворити неприязнь людей у співпрацю і взаєморозуміння.

Зв'язок толерантності до невизначеності з іншими особистісними рисами і емоційною стійкістю дозволяють припускати наявність зв'язку толерантності до невизначеності не лише з рівнем професійної надійності фахівців небезпечного профілю, але також і з рівнем їх психічної адаптації.

Ефективність діяльності керівника та підрозділу загалом залежить від його спроможності до психологічної позитивної адаптації в несприятливих обставинах, а також розвитку здатності самостійно долати стресові ситуації. Це сприятиме професійному та особистісному зростанню та підвищенню психологічної готовності до виконання службових обов'язків у нетипових ситуаціях.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Агаєв Н. А., Кокун О. М., Герасименко М. В. та ін. Досвід роботи в армії США та арміях інших країн щодо недопущення втрат особового складу з причин, не пов'язаних із виконанням завдань за призначенням : метод. посібник. К. : НДЦ ГП ЗСУ, 2018. 156 с.
2. Андрєєва Г. М. Соціальна психологія : підручник для вищих навч. закладів. Х. : Аспект Пресс, 2017. 340 с.
3. Анцупов А. Я. Конфліктологія : підручник для вузів. К., 2018. 496 с.
4. Актуальні проблеми суїцидології / під ред С. І. Яковенка. К. : РВВ КІВС, 2002. Ч. 1. 196 с.
5. Бардин Н. М. Теоретичний аналіз професійної самосвідомості та її впливу на професійну діяльність працівників ОВС України. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія Психологічна*. 2015. Вип. 1. С. 130–140.
6. Брайт Дж., Джонс Ф. Стресс: Теории, исследования, мифы. СПб. : Евронек, 2003. 352 с.
7. Барабой В. А., Резніков О. Г. Фізіологія, біохімія і психологія стресу. К. : Інтерсервіс, 2013. 314 с.
8. Балакірева К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». К. : Проект Програми розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». URL: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940>
9. Василенко Ю. О. Сучасні методи запобігання і подолання наслідків стресу. Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць / НАНП України, Ін-т психології ім. Г. С. Костюка ; за ред. С. Д. Максименка. К., 2012. Т. 5. Вип. 12. С. 16–22.
10. Воробйов М. Чи потрібна толерантність, якщо є добросусідство? URL: <http://www.vmdaily.ru/news/2013/07/03/nuzhna-li-tolerantnost-esli-estdobro-sosedstvo-203447.html>
11. Гаврілець І. Г. Психофізіологія людини в екстремальних ситуаціях : навч. посібник. К. : ЗАТ «Віпол», 2006. 188 с.
12. Гоулман Деніел, Девідсон Річард. Нове «Я». Вплив медитації на свідомість, тіло й мозок / пер. з англ. Олександра Асташова. К. : Наш Формат, 2019. 264 с.
13. Гринберг Дж. Управление стрессом. СПб. : Питер, 2012. 496 с.
14. Грибук А. В. Психологічні аспекти виникнення і розвитку емоційного стресу. Актуальні проблеми психології стрес-менеджменту : матер.

Міжнар. наук.-практ. конф. (26–27 квіт. 2019 р.). Черкаси : ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2019. С. 24–29.

15. Грицук О. В. Основні принципи та підходи до дослідження синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології. URL: http://www.nbuv.gov.ua/old_jrn/soc_gum/znpip/1/2012_35/Gricuk.pdf

16. Гусев А. И., Догадов Я. А., Зернова Н. В. и др. Толерантность к неопределенности и «новая повседневность». Экофасилитация: самоучитель для взрослых / под ред. П. В. Лушина, Я. В. Сухенко. К., 2013. С. 143–149.

17. Гришина Н. В. Психологія конфлікту. Х. : Основа, 2017. 364 с.

18. Довгополова Я. В. Толерантність як ціннісна парадигма освіти в контексті євроінтеграції. Педагогічні шляхи реалізації загальноєвропейських цінностей у системі освіти України : зб. наук. праць / за заг. ред. Г. Є. Гребенюка. Х. : Стиль Іздат, 2005. 326 с. (Проблеми сучасності: культура, мистецтво, педагогіка). С. 85–90.

19. Єргієва Л. Стрес: причини й ознаки. Психологічні техніки подолання стресового стану. *Психолог.* 2012. № 6. С. 48–50.

20. Жидецький Ю. Ц., Ясінський В. П. Психолого-педагогічна превенція суїциду працівників поліції системи МВС // Пост-травматичний стресовий розлад: дорослі, діти та родини в ситуації війни – Міжнародне науково-практичне видання / заг. ред. І. Маноха, Г. Собчук. Т. 1. Варшава; К. : ПАН-Гнозис, 2017. С. 195–206.

21. Жидецький Ю., Пряхіна Н. Превенція суїциду серед працівників поліції за допомогою майнфулнесу. Психологія національної безпеки і благополуччя особистості. Львів : Видавництво Львівської політехніки. 2019. С. 61–63.

22. Євсюков О. П., Куфлієвський А. С., Лебедев Д. В. та ін. Екстремальна психологія : підручник / за заг. ред. О. В. Тімченка. К. : ТОВ «Август Трейд», 2007. 502 с.

23. Іванашко О. Є. Професійна адаптація і професійне вигорання особистості. *Науковий часопис Національного педагогічного університету ім. М. П. Драгоманова.* 2007. № 19 (43). С. 82–85.

24. Карамушка Л. М. Психологічні особливості професійного стресу у працівників медичних установ. *Главный врач.* № 12. К. : Блиц-Інформ, 2009. С. 88–93.

25. Карамушка Л. М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій) : монографія К. : Наук. світ, 2009. 268 с.

26. Когут Я. М. Професійна психологічна підготовка працівників органів внутрішніх справ : конспект лекцій. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2006. 184 с.

27. Корсун С. І., Ткачук Т. А. Психологія діяльності працівників податкової міліції : монографія. К. : Центр учбової літератури, 2013. 194 с.

28. Корольчук В. М. Обґрунтування організаційної моделі дослідження стресостійкості особистості. Проблеми екстремальної та кризової психології. 2010. Вип. 7. С. 210–218.

29. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Кулаженко А. І. та ін. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів / Київ. нац. торг.-екоп. ун-т; ред. М. С. Корольчук. К. : КНТЕУ, 2014. 275 с.
30. Коцан І. Я., Ложкін Г. В., Мушкевич М. І. Психологія здоров'я людини / за ред. І. Я. Коцана. Луцьк : РВВ-Вежа; Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2011. 430 с.
31. Литвинова Г. О., Журавель Н. Т. Тренінг: Стресостійкість – шлях до успіху (тренінг для тренерів). К. : НАВС, 2019. 54 с.
32. Малишева К. О. Синдром «емоційного вигорання» психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.04 / Київський національний університет імені Тараса Шевченка. К., 2003. 16 с.
33. Міщенко М. С. Особливості синдрому емоційного вигорання. *Актуальні проблеми психології*. 2013. Т. XI. Вип. 6. Кн. II. С. 103–113.
34. Наугольник Л. Б. Психологія стресу : підручник Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.
35. Недря К. М. Стресостійкість у роботі поліцейського : навч.-практ. посібник. Дніпро : ДДУВС, 2020. 124 с.
36. Паньковець В. Л. Психологічні чинники професійного стресу менеджерів освітніх організацій : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.10 / Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України. К., 2006. 21 с.
37. Плужник Я. А. Соціально-психологічні детермінанти організаційно-управлінського стресу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.05 / Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля МОН України. Л., 2011. 21 с.
38. Психологічна допомога особистості, що переживає наслідки травматичних подій : зб. статей / Ін-т соціальної та політичної психології; Представництво Польської академії наук у м. Києві; Соціально-психологічний методичний реабілітаційний центр. К. : Міленіум, 2015. 150 с.
39. Про затвердження Порядку організації системи психологічного забезпечення поліцейських, працівників Національної поліції України та курсантів (слухачів) закладів вищої освіти із специфічними умовами навчання, які здійснюють підготовку поліцейських : Наказ МВС України від 06.02.2019 № 88. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/z0348-19>
40. Прокопенко А. В. Психогігієна : навч. посібник. Острого : Вид. Національного університету «Острозька академія», 2014. 230 с.
41. Психологія толерантності к неопределенности (на примере сотрудников органов внутренних дел) : науч.-практ. пособие / А. О. Бурцев, А. А. Бульбачева. М. : Академия управления МВД России, 2020. 80 с.
42. Психологія суїцидальної поведінки: діагностика, корекція, профілактика / під ред. С. І. Яковенка. К. : РВВ КІВС, 2000. 200 с.
43. Психологія суїциду : навч. посіб. / за ред. В. П. Москальця. К. ; Івано-Франківськ : Плай, 2002. 260 с.
44. Профілактика відхиленої поведінки у військовослужбовців : навч.-метод. посібник / А. М. Романишин, Т. М. Мацевко та ін. Львів : НАСВ, 2017. 322 с.

45. Самара О. Є. Психологічні особливості стратегій стресдолаючої поведінки у співробітників МНС : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.01; Одеський національний університет імені І. І. Мечникова. Одеса, 2010. 18 с.

46. Селівестрова В. Ю. Особливості взаємозв'язку толерантності до невизначеності та психологічного благополуччя курсантів / Актуальні напрями практичної психології і психотерапії : зб. матер. VIII Міжнар. наук.-практ. конф. молодих вчених, студентів та аспірантів (м. Харків, 16 грудня 2020 року). Харківський національний університет внутрішніх справ. Х., 2020. С. 158–161.

47. Сельє Г. Стресс без дистресса. М. : Прогресс, 1979. 124 с.

48. Сіцінська М. Поняття емоційного та професійного «вигорання» на державній службі. URL: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01\(1\)/Sicinska.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01(1)/Sicinska.pdf)

49. Сучасні методи і засоби для визначення і діагностування емоційного стресу : монографія / за заг. ред. О. П. Мінцера. Вінниця : ВНТУ, 2010. 228 с.

50. Тадевосян А. С. Практическая стрессология. *Пограничная медицина*. Изд-во ЛитТерра, 2011. 368 с.

51. Технології тайм-менеджменту в управлінській діяльності державних службовців : монографія / під заг. ред Л. Л. Приходченко. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2021. 180 с.

52. Толерантність як ціннісна основа професійної діяльності педагога : посібник / А. О. Молчанова. К. : Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України, 2013. 188 с.

53. Тімченко В. О. Рефлекс придушення або що заважає ветеранам АТО повернутися до звичайного мирного життя. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2015. Вип. 18. С. 234–243.

54. Tkalych M. H. Work-life balance programmes for personnel: background and context. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки*. К. : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2016. Вип. 3 (48). С. 76–82.

55. Угрин О. Г. Психологія управління : практич. посібник. Львів : ЛьвДУВС, 2017. 164 с.

56. Харченко В. Є., Шугай М. А. Психологічна діагностика та корекція посттравматичного стресового розладу особистості : метод. посібник. Острого : Вид-во Нац. ун-ту «Остроз. акад.», 2015. 158 с.

57. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління : підручник. 3-тє вид., перероб. та доп. К. : Центр учбової літератури, 2011. 664 с.

58. Шинкаренко І. О. Шляхи подолання суїцидальної поведінки працівників Національної поліції. Формування особистості як чинник розвитку громадянського суспільства в Україні: філософські, історичні, психологічні аспекти : тези доповідей наук.-практ. заходів кафедри філософії та політології за 2017 рік. Дніпро : ДДУВС, 2018. С. 90–93.

59. Чухраєва Г. В. Стреси та дистреси в психологічній діяльності працівників поліції. *Вісник Харківського національного університету*. Вип. 59. Х., 2016. С. 94–97.
60. Щербань І. Ю. Подолання комунікативних бар'єрів. URL: <http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/handle/6789/719>
61. Ющенко І. М. Толерантність до невизначеності як чинник психологічного благополуччя випускників вищих навчальних закладів. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки*. 2017. № 4 (1). С. 123–128.
62. A tragic reminder that policing takes a toll on officers, too. URL: <https://theconversation.com/a-tragic-reminder-that-policing-takes-a-toll-on-officers-too-62256>
63. Austin-Ketch T. L., Violanti J. M., Fekedulegn D., Andrew M. E., Burchfiel C. M., Hartley T. A. Addictions and the criminal justice system, what happens on the other side? Posttraumatic stress symptoms and cortisol measures in a police cohort. *J. Addict. Nurs.* 2012; 23: 22–29.
64. Basinska B. A., Wiciak I. Fatigue and professional burnout in police officers and firefighters. URL: https://www.researchgate.net/publication/236983656_Basinska_BA_Wiciak_I_Fatigue_and_professional_burnout_in_police_officers_and_firefighters
65. Bernecker K., Herrmann M., Brandstätter V., Job V. Implicit theories about willpower predict subjective well-being. *Journal of Personality* September 2015. URL: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jopy.12225>
66. Bond J., Hartley T. A., Sarkisian K., Andrew M. E., Charles L. E., Andrew M.E., Violanti J. M. Association of traumatic police event exposure with sleep quality and quantity in the BCOPS study cohort. *Int. J. Ment. Health Hum. Resil.* 2014; 15: 255–266.
67. Bulah V. P. STRESS AND ITS EFFECTS ON A HUMAN BODY. *Nursing*, (3). URL: <https://doi.org/10.11603/2411-1597.2014.3.5113>
68. Bochner S. Defining Intolerance of Ambiguity // *The Psychological Record*. 1965. Vol. 15.
69. Chang B; Gitlin D., Patel R. (September 2011). The depressed patient and suicidal patient in the emergency department: evidence-based management and treatment strategies. *Emergency medicine practice*. 13: 1–23.
70. Cavanaugh M. A., Boswell W. R., Roehling M. V., Boudreau J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, p. 65–74.
71. Caligiuri P., Tarique I. (2012). Dynamic cross-cultural competencies and global leadership effectiveness. *J. World Bus.* 47, 612–622.
72. Craik R. L. A tolerance for ambiguity. *Physical Therapy*. 2001. July. Vol. 81. P. 1292.
73. Hartley T. A. PTSD Symptoms Among Police Officers: Associations With Frequency, Recency, And Types Of Traumatic Events. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4734407/>
74. Gaab J., Rohleder N., Nater U. M., Ehlert U. Psychological determinants of the cortisol stress response: the role of anticipatory cognitive appraisal. *Psychoneuroendocrinology*. 2005; 30: 599–610.

75. Gilmartin Kevin Ethics-Based Policing Undoing Entitlement [August 20, 2002]. Available from Internet. URL: // www.gilmartinharris.com/entitlement.htm
76. Glazer S., Liu C. Work, Stress, Coping, and Stress Management. Oxford Research Encyclopedia of Psychology. Retrieved 23 Sep. 2021. URL: <https://oxfordre.com/psychology/view/10.1093/acrefore/9780190236557.001.0001/a crefore-9780190236557-e-30>.
77. Lahad M., Shacham M., Ayalon O. The «BASIC PH» Model of Coping and Resiliency -Theory, esearch and Cross-Cultural Application. M. Lahad–London: Jessica Kingsley, 2013.
78. McEwen B. S. Central effects of stress hormones in health and disease: understanding the protective and damaging effects of stress and stress mediators. *Eur. J. Pharmacol.* 2008; 583: 174–185.
79. Melnick Sharon Success Under Stress: Powerful Tools for Staying Calm, Confident, 2012.
80. Melnick Sharon Confidence when it Counts: Rise Above Self-Criticism to Make your Mark, 2017.
81. Mezick Elizabeth J., Matthews Karen A., Hall Martica, Kamarck Thomas W., Buysse Daniel J., Owens Jane F., Reis Steven E. Intra-individual variability in sleep duration and fragmentation: Associations with stress / *Psychoneuroendocrinology*, Vol. 34, Issue 9, p. 1346–1354. Published in issue: October 2009. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0306453009001218>
82. Paton D., Violanti J. M., Burke K., Gherke A. Traumatic Stress in Police Officers: A Career Length Assessment from Recruitment to Retirement. Charles C. Thomas, Springfield, Illinois; 2009.
83. Police: mobilisation historique pour dénoncer le malaise dans la profession. URL: https://www.francetvinfo.fr/societe/manifestation-des-policiers/police-mobilisation-historique-pour-denoncer-le-malaise-dans-la-profession_3642445.html.
84. Selye H. Stress of My Life:A Scientist’s Memoirs. New York: Van Nostrand Reinhold Company; 1979.
85. Schwabe Lars, Wolf Oliver T. Stress increases behavioral resistance to extinction / *Psychoneuroendocrinology*. Volume 36, Issue 9, October 2011. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0306453011000540>
86. Senjo Scott Dangerous fatigue conditions: A study of police work and law enforcement administration. URL: https://www.researchgate.net/publication/233077916_Dangerous_fatigue_conditions_A_study_of_police_work_and_law_enforcement_administration
87. Strahler Jana, Ziegert Thomas Psychobiological stress response to a simulated school shooting in police officers. *Psychoneuroendocrinology*, 2014, Vol. 51, p. 80–91.
88. Steven J. A. van der Werff, Bernet M. Elzinga, Annika S. Smit, Nic J.A. van der Wee Structural brain correlates of resilience to traumatic stress in Dutch police officers / *Psychoneuroendocrinology*, Vol. 85, p. 172–178.

89. Sunahara David F. A model of unethical and unprofessional Police Behaviour // The Canadian Review of Policing Research, ISSN: 1710 6915. URL: <http://crpr.icaap.org/index.php/crpr/article/view/17/16>
90. Sallot L. M., Lyon L. J. Investigating effects of toleranceintolerance of ambiguity and the teaching of public relations writing: A quasi-experiment // Journalism and Mass Communication Educator. 2003. Vol. 58 (3).
91. The tolerance for ambiguity scale: Towards a more refined measure for international management research / J.L. Herman, M. J. Stevens, A. Bird// International Journal of Intercultural Relations. 2010. Vol. 34 (1).
92. Violanti John M., Fekedulegn Desta, Andrew Michael E., Hartley Tara A., Luenda E. Charles, Diane B. Miller, Cecil M. Burchfiel The impact of perceived intensity and frequency of police work occupational stressors on the cortisol awakening response (CAR): Findings from the BCOPS study // Psychoneuroendocrinology, October 21, 2016. Vol. 75. P. 124–131.
93. Webster J. H. Perceived stress among police officers: an integrative model of stress and coping. Policing: Int. J. Pol. Strat. Manag. 2014. 37: 839–857.
94. Why stress inoculation is critical for police recruits. URL: <https://www.policeone.com/evergreen/articles/why-stress-inoculation-is-critical-for-police-recruits-A4PIRjmQ1IISeFDu/>
95. Wirth M. D., Burch J., Shivappa N., Violanti J. M., Burchfiel C. M., Fekedulegn D., Andrew M. E., Hartley T. A., Miller D. B., Mnatsakanova A., Charles L. E., Steck S. E., Hurley T. G., Vena, J. E., Hebert J. R. Association of a dietary inflammatory index with inflammatory indices and metabolic syndrome among police officers. J. Occup. Environ. Med. 2014; 56: 986–989.
96. Zhydetskiy Yu. Ts., Priakhina N. O., Ptashnyk-Serediuk O. I. Prevention of suicide among the workers of law enforcement agencies on the basis of the successful aspiration. *Scientific journal Virtus*. 2020. January № 40. P. 47–52.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика рівня розвитку рефлексивності (А. Карпов)

Інструкція. Вам належить дати відповіді на кілька тверджень опитувальника.

У бланку відповідей навпроти номера питання проставте, будь ласка, цифру, відповідну варіанту вашої відповіді: 1 – цілком неправильно; 2 – неправильно; 3 – скоріше неправильно; 4 – не знаю; 5 – скоріше правильно; 6 – правильно; 7 – цілком правильно. Не задумуйтеся довго над відповідями. Пам'ятайте, що правильних або неправильних відповідей у цьому випадку бути не може.

Ключ до тесту-опитувальника рефлексивності Карпова наведено в таблиці шляхом переведення тестових балів у стени.

Стени	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Тестові бали від	80	81	101	108	114	123	131	140	148	157	172 і
до	менше	100	107	113	122	130	139	147	156	171	понад

За опитувальником формується одне значення, що характеризує загальний ступінь розвитку рефлексивності особистості: високий, середній чи високий. Так, із цих 27 тверджень 15 є прямими (номери питань: 1, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 14, 15, 18, 19, 20, 22, 24, 25). Решта 12 – зворотні твердження, що необхідно враховувати при обробці результатів, підсумовуючи в прямих питаннях цифри, що відповідають відповідям респондентів, а в зворотних – значення, замінені на ті, що виходять при інверсії шкали відповідей. Тобто $1 = 5, 2 = 4, 3 = 3, 4 = 2, 5 = 1$.

Рівень розвитку рефлексивності	Стени
високорозвинена рефлексивність	7 і більше стенів
рефлексивність середнього рівня	від 4 до 7 стенів
низький рівень розвитку рефлексивності	менше 4 стенів

*Текст опитувальника діагностики
рівня розвитку рефлексивності*

1. Прочитавши хорошу книгу або подивившись цікавий фільм чи відео, я завжди потім довго думаю про них; хочеться це з кимось обговорити.

2. Коли мене раптом про щось питають, я можу відповісти перше, що спало на думку.

3. Перш ніж зняти трубку телефону, щоб подзвонити у справах, я, зазвичай, подумки планую майбутню розмову.

4. Зробивши якийсь промах, я довго потім не можу відволіктися від думок про нього.

5. Коли я розмірковую над чимось або розмовляю з іншою людиною, мені буває цікаво раптом згадати, що послугувало початком ланцюжка думок.

6. Виконуючи складне завдання, я намагаюся не думати про майбутні труднощі.

7. Головне для мене – уявити кінцеву мету своєї діяльності, а деталі мають другорядне значення.

8. Буває, що я не можу зрозуміти, чому інші незадоволені собою.

9. Я часто ставлю себе на місце іншої людини.

10. Для мене важливо у деталях уявляти собі хід майбутньої роботи.

11. Мені було б складно написати серйозний лист, якщо б я заздалегідь не склав план.

12. Я волію діяти, а не розмірковувати над причинами своїх невдач.

13. Я доволі легко приймаю рішення щодо дорогої покупки.

14. Зазвичай, щось задумавши, я прокручую у голові свої задуми, уточнюючи деталі, розглядаючи всі варіанти.

15. Я турбуюся про своє майбутнє.

16. Думаю, що у безлічі ситуацій треба діяти швидко, керуючись першою, що прийшла у голову, думкою.

17. Інколи я приймаю необдумані рішення.

18. Закінчивши розмову, я, буває, продовжую вести її подумки, наводячи все нові й нові аргументи на захист свого погляду.

19. Якщо відбувається конфлікт, то, розмірковуючи над тим, хто у ньому винен, я, насамперед, починаю з себе.

20. Перш ніж прийняти рішення, я завжди намагаюся все ретельно обдумати і зважити.

21. У мене бувають конфлікти від того, що я деколи не можу передбачити, якої поведінки очікують від мене оточуючі.

22. Буває, що, обмірковуючи розмову з іншою людиною, я ніби подумки веду з нею діалог.

23. Я намагаюся не замислюватися над тим, які думки і почуття викликають у інших людей мої слова й учинки.

24. Перш ніж зробити зауваження іншій людині, я обов'язково подумаю, якими словами це краще зробити, щоб її не образити.

25. Вирішуючи складне завдання, я думаю над ним навіть тоді, коли займаюся іншими справами.

26. Якщо я з кимось сварюся, то здебільшого не вважаю себе винуватим.

27. Зрідка буває так, що я шкодую про сказане.

Методика діагностики рівня емпатії В. В. Бойка

Призначення методики: методика призначена для вимірювання рівня емпатії

Інструкція. Якщо ви згодні з такими твердженнями, ставте поряд з їх номерами знак «+», якщо не згодні – знак «-».

Бланк підрахунку результатів

Номер запитання	Відповідь (у балах)			
	погоджуюсь (завжди)	скоріше погоджуюсь (часто)	скоріше не погоджуюсь (рідко)	не погоджуюсь (ніколи)
1	2	3	4	5
1	4	3	2	1
2	1	2	3	4
3	4	3	2	1
4	1	2	3	4
5	4	3	2	1
6	4	3	2	1
7	4	3	2	1
8	4	3	2	1
9	4	3	2	1
10	4	3	2	1
11	4	3	2	1
12	4	3	2	1
13	4	3	2	1

<i>Закінчення таблиці</i>				
1	2	3	4	5
14	4	3	2	1
15	1	2	3	4
16	1	2	3	4
17	1	2	3	4
18	4	3	2	1
19	4	3	2	1
20	4	3	2	1
21	1	2	3	4
22	4	3	2	1
23	4	3	2	1
24	1	2	3	4
25	1	2	3	4

Загальна оцінка підраховується шляхом підсумовування балів. Ступінь вираженості здатності правоохоронця до емпатії визначається по таблиці перерахунку вихідних балів у стандартні оцінки шкали стенів.

***Діапазони оцінки рівня емпатії
за Методикою В. В. Бойка***

Сума балів	Рівень емпатії
82–90	дуже високий
63–81	високий
37–62	середній
36–12	занижений
менше 11	дуже низький

Текст опитувальника

1. У мене є звичка уважно вивчати особи і поведінку людей, щоб зрозуміти їх характер, нахили, здібності.

2. Якщо оточуючі виявляють ознаки нервозності, я зазвичай залишаюся спокійним.

3. Я більше вірю доводам свого розуму, ніж інтуїції.

4. Я вважаю цілком доречним для себе цікавитися домашніми проблемами товаришів по службі.

5. Я можу легко увійти в довіру до людини, якщо буде потрібно.

6. Зазвичай я з першої ж зустрічі вгадую «споріднену душу» в новій людині.

7. Я з цікавості, зазвичай, розпочинаю розмову про життя, роботу, політику з випадковими попутниками в поїзді, літаку.

8. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточуючі чимось пригнічені.

9. Моя інтуїція – більш надійний засіб розуміння оточуючих, ніж знання або досвід.

10. Виявляти цікавість до внутрішнього світу іншої особистості нетактовно.

11. Часто своїми словами я ображаю близьких мені людей, не помічаючи того.

12. Я легко можу уявити себе будь-якою твариною, відчути її поведку і стан.

13. Я зрідка міркую про причини вчинків людей, які мають до мене безпосереднє відношення.

14. Я зрідка приймаю близько до серця проблеми своїх друзів.

15. Зазвичай я відчуваю: щось має трапитися з близькою мені людиною, і очікування справджуються.

16. У спілкуванні з діловими партнерами, зазвичай, намагаюся уникати розмов про особисте.

17. Іноді близькі дорікають мені в черствості, неухважності до них.

18. Мені легко вдається, наслідуючи людей, копіювати їх інтонацію, міміку.

19. Мій цікавий погляд часто бентежить нових партнерів.
20. Чужий сміх, зазвичай, впливає на мене.
21. Часто, діючи навмання, я тим не менш знаходжу правильний підхід до людини.
22. Плакати від щастя нерозумно.
23. Я здатний повністю «розчинитись» у коханій людині.
24. Мені зрідка зустрічалися люди, яких я розумів би без зайвих слів.
25. Я мимоволі чи з цікавості часто підслуховую розмови сторонніх людей.
26. Я можу залишатися спокійним, навіть якщо всі навколо мене хвилюються.
27. Мені простіше підсвідомо відчутти сутність людини, ніж зрозуміти його, «розклавши по полицках».
28. Я спокійно ставлюся до дрібних неприємностей, які трапляються у будь-кого з членів сім'ї.
29. Мені було б складно довірливо розмовляти з настороженою, замкнутою людиною.
30. У мене творча натура – поетична, художня, артистична.
31. Я без особливої цікавості вислуховую сповіді нових знайомих.
32. Я засмучуюсь, якщо бачу плач людини.
33. Моє мислення більше відрізняється конкретністю, строгістю, послідовністю, ніж інтуїцією.
34. Коли друзі починають говорити про свої неприємності, я волюю перевести розмову на іншу тему.
35. Якщо я бачу, що у когось з близьких погано на душі, то, зазвичай, утримуюся від розпитувань.
36. Мені складно зрозуміти, чому дрібниці можуть так сильно засмучувати людей.

Обробка результатів. Нижче наводяться шість шкал з номерами певних тверджень. Підраховується число відповідей, відповідних ключу кожної шкали (кожне співпадіння відповіді, з урахуванням знаку, оцінюється одним балом), а потім визначається їх загальна сума.

1. Раціональний канал емпатії: +1, +7, -13, +19, +25, -31.

2. Емоційний канал емпатії: $-2, +8, -14, +20, -26, +32$.
3. Інтуїтивний канал емпатії: $-3, +9, +15, +21, +27, -33$.
4. Установки, емпатії: $+4, -10, -16, -22, -28, -34$.
5. Проникаюча здатність в емпатії: $+5, -11, -17, -23, -29, -35$.
6. Ідентифікація в емпатії: $+6, +12, +18, -24, +30, -36$.

Методика «Особистісна готовність до змін» (PCRS: Personal change readiness survey) / А. ROLNIC, S. HEATHER, M. GOLD, С. HULL. Переклад і первинна апробація даного варіанту методики PCRS були проведені Н. А. Бажановою і Г. Л. Бардієр.

Діагностичні складові:

1. Пристрасність розуміється як енергійність, невтомність, підвищений життєвий тонус.

2. Винахідливість розглядається як вміння знаходити виходи зі складних ситуацій, звертатися до нових джерел для вирішення нових проблем.

3. Оптимізм – це великі надії, віра в успіх, небажання орієнтуватися на гірший розвиток подій, прагнення фіксуватися не на проблемах, а на можливостях їх вирішення.

4. Сміливість трактується як потяг до нового, невідомого, відмова від випробуваного і надійного.

5. Адаптивність передбачає вміння змінювати свої плани та рішення, перебудовуватися в нових ситуаціях, не наполягати на своєму, якщо цього вимагає ситуація.

6. Упевненість ґрунтується на вірі у себе, свою гідність та сили.

7. Толерантність до двозначності базується на спокійному ставленні до відсутності конкретних відповідей, самовладання в ситуаціях, коли суть того, що відбувається незрозуміла, або результат справи непередбачуваний, коли не визначені цілі й очікування, коли почата справа залишається незавершеною.

Інструкція. Поставте умовну позначку біля числа від 1 до 6 (навпроти кожного з тверджень), яке більш всього відповідає опису вашої позиції, де 1 – максимальна не відповідає, а 6 – максимально відповідає вашій думці.

Текст опитувальника

Твердження	1	2	3	4	5	6
1. Я віддаю більшу перевагу звичному, ніж невідомому.						
2. Я зрідка «відміряю сім разів».						
3. Я не з тих, хто змінює свої плани.						
4. Не можу дочекатися початку дня, коли зможу взятися за справу.						
5. Я вважаю, що нікому не варто давати занадто багато надій.						
6. Якщо щось не працює, я знайду спосіб це усунути.						
7. Мене дратує відсутність ясних і чітких відповідей.						
8. Я схильний створювати «звичне положення справ» і дотримуватися його.						
9. Я можу зробити так, що будь-яка ситуація буде для мене корисною.						
10. Мені потрібно якийсь час, щоб звикнути до того, що щось не виходить.						
11. Мені важко розслабитися і нічого не робити.						
12. Якщо є ймовірність, що щось може не вийти, то воно і не виходить.						
13. Коли я «застряв», то віддаю перевагу імпровізації в пошуках виходу з ситуації.						
14. Я гублюся, коли не вловлюю суті того, що відбувається.						
15. Я віддаю перевагу знайомій області діяльності, в якій відчуваю себе комфортно.						
16. Я впораюся з усім, з чим доводиться зустрічатися.						
17. Якщо я щось твердо вирішив, помінати це рішення мені буде нелегко.						
18. Я волію працювати в повну силу.						
19. Я, зазвичай, зосереджуюся на тому, що може не вийти.						
20. Коли люди намагаються знайти вихід із ситуації, вони приходять до мене.						
21. Якщо результат справи неясний, я прагну прояснити все негайно.						

22. Варто дотримуватися перевіреного і надійного.						
23. Я зосереджуюся на моїх перевагах, а не на недоліках.						
24. Мені складно здатися, навіть якщо щось зовсім не виходить.						
25. Я невтомний і повний енергії.						
26. Рідко все виходить так, як мені хотілося б.						
27. Сильна сторона моєї особистості – це уміння долати труднощі.						
28. Не можу залишити справу незавершеною.						
29. Я волію йти по головній, а не другорядній дорозі.						
30. Моя віра у власні сили непохитна.						
31. Зі своїм уставом у чужий монастир не ходи!						
32. Я пристрасний і рішучий.						
33. Я схильний бачити проблеми, а не можливості їх вирішення.						
34. Я звертаюся до незвичних джерел для вирішення проблем.						
35. Я дію непродуктивно, якщо і цілі, і очікування невизначені.						

Варіант обробки результатів може бути вибраний лише один із двох запропонованих:

І варіант. Для шкал, до складу яких входять прямі твердження, кожній відповіді присвоюється бал від 1 до 6 (1 бал – «ні», 6 балів – «так»). Для шкал із зворотними твердженнями бали присвоюються в дзеркальному порядку від 6 до 1 (6 балів – «ні», 1 бал – «так»). Для отримання результату необхідно підрахувати кількість балів по кожній з семи шкал:

Пристрасність (прямі твердження).	4, 11, 18, 25, 32.
Винахідливість (прямі твердження).	6, 13, 20, 27, 34.
Оптимізм (зворотні твердження).	5, 12, 19, 26; 33.
Сміливість, підприємливість (зворотні твердження).	1, 8, 15, 22; 29
Адаптивність (зворотні твердження).	3, 10, 17, 24, 31
Упевненість (прямі твердження).	2, 9, 16, 23, 30
Толерантність до двозначності (зворотні твердження).	7, 14, 21, 28, 35. 11

II варіант. Для отримання результату необхідно підрахувати кількість балів по кожній з семи шкал за поданим алгоритмом:

1. Пристрасність: сума балів за твердженнями 4, 11, 18, 25 і 32.

2. Винахідливість: сума балів за твердженнями 6, 13, 20, 27 і 34.

3. Оптимізм: від числа «35» відняти суму балів за твердженнями 5, 12, 19, 26 і 33.

4. Сміливість: від числа «35» відняти суму балів за твердженнями 1, 8, 15, 22 і 29.

5. Адаптивність: від числа «35» відняти суму балів за твердженнями 3, 10, 17, 24 і 31.

6. Упевненість: сума балів за твердженнями 2, 19, 16, 23 і 30.

7. Толерантність до двозначності: від числа «35» відняти суму балів за твердженнями 7, 14, 21, 28 і 35.

Інтерпретація. Стандартизація методики показала, що сума менше 21 бала за кожною шкалою свідчить про низький рівень розвитку вимірюваної властивості. Середній рівень розвитку властивості (оптимальний варіант) знаходиться в діапазоні від 22 до 26 балів. Сума понад 27 балів оцінюється як високий рівень розвитку вимірюваної властивості.

Сума балів	Рівень розвитку вимірюваної властивості. <i>Пристрасність; Винахідливість; Оптимізм; Сміливість; Адаптивність; Упевненість; Толерантність до двозначності</i>
понад 27 балів	високий
від 22 до 26 балів	середній
менше 21 бала	низький

Методика «Мельбурнський опитувальник прийняття рішень» (*Melbourne Decision Making Questionnaire – MDMQ*) (адаптація Т. В. Корнілової, С. А. Корнілова).

**Текст опитувальника
(Приблизний час тестування 5–10 хвилин)**

	Коли я приймаю рішення,	Відповідь:		
1	У мене виникає відчуття ніби мені шалено не вистачає часу.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
2	Я вважаю за краще розглядати всі альтернативи.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
3	Я вважаю за краще залишати прийняття рішень іншим людям.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
4	Я намагаюся знайти недоліки у всіх альтернативах.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
5	Я витрачаю багато часу на дрібні справи, перш ніж приступаю до прийняття основного рішення.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
6	Я продумую кращий спосіб виконання рішення.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
7	Навіть після прийняття рішення я відкладаю на потім його виконання.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
8	При прийнятті рішень я вважаю за краще збирати велику кількість інформації.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
9	Я уникаю прийняття рішення.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
10	Коли мені потрібно прийняти рішення, я довго чекаю перед тим, як почати про нього думати.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
11	Мені не подобається брати на себе відповідальність за прийняття рішень.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно

	Коли я приймаю рішення,	Відповідь:		
12	Я намагаюся мати чітке уявлення про своїх цілях, перед тим, як зробити вибір.	Абсолютно не вірно	Інколи	Вірно
13	Можливість того, що якась дрібниця піде «не за планом», змушує мене різко змінити рішення.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
14	Якщо рішення може бути прийнято мною чи іншою людиною, я дам іншій людині це зробити.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
15	Коли я стикаюся з важкою проблемою, то, зазвичай, песимістичний щодо можливості знайти правильне рішення.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
16	Я ретельно все обмірковую перед тим, як зробити вибір.	Абсолютно не вірно	Інколи	Вірно
17	Я не приймаю рішення, поки в цьому немає необхідності.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
18	Я відтерміную прийняття рішень до останнього моменту.	Абсолютно не вірно	Інколи	Вірно
19	Я вважаю за краще, щоб рішення приймалися тими, хто більшою мірою поінформований, ніж я.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
20	Після того, як я прийняв рішення, витрачаю багато часу, переконуючи себе, що воно було правильним.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
21	Я відкладаю прийняття рішень.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно
22	Я не можу думати адекватно, якщо мені потрібно прийняти рішення в поспіху.	Абсолютно не вірно.	Інколи	Вірно

Оцінюючи рівень досліджуваних особистісних характеристик правоохоронців при прийнятті рішення, використовуємо таку шкалу: відповідь «Абсолютно не вірно» оцінюється в 1 бал; «Інколи» у 2 бали і «Вірно» у 3 бали.

Далі підсумуємо цифри за відповідними пунктами, щоб оцінити рівень показників відповідно до таблиці:

Компонента	Сума за рядками:
Пильність	пункт 2 + пункт 4 + пункт 6 + пункт 8 + пункт 12 + пункт 1
Уникнення	пункт 3 + пункт 9 + пункт 11 + пункт 14 + + пункт 17 + пункт 19
Прокрастинація	пункт 5 + пункт 7 + пункт 10 + пункт 18 + пункт 21
Гіперпильність	пункт 1 + пункт 13 + пункт 15 + пункт 20 + пункт 22

Умовні критерії автоматичної інтерпретації:

0% – 20%	низький показник
21% – 40%	знижений показник
41% – 60%	середній показник
61% – 80%	підвищений показник
81% – 100%	високий показник

Методика «Визначення рівня толерантності до невідомості С. Баднера»

*Текст опитувальника
(приблизний час тестування 5–10 хвилин)*

№ з/п	Твердження	абсолютно не згоден 1	не згоден 2	швидше не згоден 3	не знаю 4	швидше не згодне	згоден	абсолютно згоден
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Фахівцю, який не може дати чітку відповідь, найімовірніше, бракує знань.							
2	Я б хотів пожити за кордоном певний час.							
3.	Будь-які проблеми можливо зрештою вирішити.							
4.	Люди, які підпорядкували своє життя чіткому розкладу, напевно, позбавляють себе більшості радощів.							
5.	Хороша робота – це така, коли завжди зрозуміло, що і як треба робити.							
6.	Цікавіше займатися складною проблемою, аніж вирішувати просту.							
7.	У перспективі можна досягти більшого, вирішуючи маленькі, прості проблеми, аніж великі і складні.							

<i>Закінчення таблиці</i>								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
8.	Найцікавіші люди це ті, хто не боїться бути оригінальним і не схожим на інших.							
9.	Звичне завжди прийнятніше, аніж незнайоме.							
10.	Люди, які наполягають на відповіді «так» або «ні», не знають, наскільки усе насправді складно.							
11.	Людина, яка веде розмірене життя без особливих сюрпризів і несподіванок, має бути вдячна долі.							
12.	Більшість найважливіших рішень приймаються на основі неповної інформації.							
13.	Я віддаю перевагу вечіркам зі знайомими людьми, аніж вечіркам, на яких більшість запрошуваних мені не знайомі.							
14.	Учителі й наставники, які нечітко формулюють завдання, дають шанс проявити ініціативу і оригінальність.							
15.	Чим швидше усі прийдуть до єдиних цінностей та ідеалів, тим краще.							
16.	Хороший учитель – той, хто стимулює формування в учнів власних поглядів.							

Згідно з цією методикою, варто оцінити наведені твердження за семибальною шкалою відповідно до ставлення до кожного. Обробка результатів передбачає підрахунок загальної суми балів, набраних за усіма шістнадцятьма пунктами. Чим вищий цей показник, тим правоохоронець більш толерантний до невизначеності. Підрахунок суми балів по окремих субшкалах дає змогу виявити

основне джерело толерантності до невизначеності: новизну; складність і нерозв'язність проблеми. Субшкалам відповідають такі пункти, де жирним шрифтом виділено реверсні значення.

Новизна	2; 9; 11; 13
Складність	4; 5;6;7;8;10;14;15;16
Невирішуваність	1;3;12

Інтерпретація результатів передбачає формування трирівневої порядкової шкали для оцінки толерантності до невизначеності, відповідно до рівня її сформованості.

Рівні сформованості толерантності до невизначеності

Шкала	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Загальний показник	16–50	51–75	76–112
Новизна	4–8	9–21	22–28
Складність	9–20	21–36	37–63
Невирішуваність	3–8	9–16	17–21

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	3
Тема 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИДИ СТРЕСУ.....	5
Тема 2. ПРИЧИНИ СТРЕСУ.....	20
Тема 3. ПРОЯВИ ТА НАСЛІДКИ СТРЕСУ.....	34
Тема 4. СПОСОБИ ПОДОЛАННЯ СТРЕСУ.....	49
Тема 5. ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ЯК НАСЛІДОК ХРОНІЧНОГО СТРЕСУ, ЙОГО ОЗНАКИ ТА ПСИХОПРОФІЛАКТИКА.....	73
Тема 6. СТРЕС У РОБОТІ КЕРІВНИКА.....	91
Тема 7. ТОЛЕРАНТНІСТЬ ДО НЕВИЗНАЧЕНОСТІ ЯК СКЛАДОВА СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАВООХОРОНЦЯ.....	107
Тема 8. КОМУНІКАЦІЯ В СТРЕСОВИХ УМОВАХ.....	123
Тема 9. СУЇЦИДАЛЬНА ПОВЕДІНКА ЯК НАСЛІДОК СТРЕСУ.....	138
Тема 10. ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА В РОБОТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО (вправи для зняття негативних наслідків стресу та розвитку стресостійкої поведінки).....	161
ВИСНОВКИ.....	174
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	177
ДОДАТКИ.....	184

Колектив авторів:

Бардин Н. М.,

старший психолог відділу психологічного забезпечення
Управління кадрового забезпечення ГУНП у Львівській області;

Жидецький Ю. Ц.,

кандидат педагогічних наук, доцент,
старший науковий співробітник;

Кіржецький Ю. І.,

кандидат економічних наук, доцент;

Когут Я. М.,

кандидат юридичних наук, доцент;

Пряхіна Н. О.,

кандидат психологічних наук, доцент

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

СТРЕСОСТІЙКІСТЬ

Навчальний посібник

Редагування *Юлія Глиняна*

Макетування *Надія Лесь*

Друк *Іван Хоминець*

Підписано до друку 28.12.2021.
Формат 60×84/16. Папір офсетний. Умовн. друк. арк. 11,85.
Тираж 100 прим. Зам. № 90-21.

Львівський державний університет внутрішніх справ
Україна, 79007, м. Львів, вул. Городоцька, 26.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного реєстру
видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції
ДК № 2541 від 26 червня 2006 р.