

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА КЛІНІЧНОЇ ФАРМАЦІЇ, ФАРМАКОТЕРАПІЇ І  
УПРАВЛІННЯ І ЕКОНОМІКИ ФАРМАЦІЇ  
ФАКУЛЬТЕТУ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ

## ***ЕЛЕМЕНТИ ПРАКТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ***

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК  
ДЛЯ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ ТА САМОСТІЙНОЇ  
РОБОТИ ДЛЯ ПРОВІЗОРІВ-ІНТЕРНІВ ТА ВИКЛАДАЧІВ

Запоріжжя 2016

УДК: 159.98(07)

ББК: 88.4я7

З-34

**Автори:**

Зарічна Т.П., Райкова Т.С.

За редакцією д.мед.н., професора Білая І.М.

**Рецензенти:**

д. фарм. н., професор Книш Є.Г.,

д. фарм. н., професор Мазулін О.В.

**Зарічна Т. П.**

Елементи практичної психології: навч.-метод. посіб. для семінар. занять та самостійної роботи для провізорів-інтернів та викладачів зі спеціальності «Загальна фармація» / Т. П. Зарічна, Т. С. Райкова. – Запоріжжя : ЗДМУ, 2016. – 72 с.

Посібник містить комплекс учбово-методичного забезпечення з Елементів практичної психології для семінарських занять та самостійної роботи для провізорів-інтернів та викладачів зі спеціальності «Загальна фармація» (методичні вказівки для вивчення тем дисципліни, питання до самопідготовки, інформаційні матеріали, перелік рекомендованої літератури).

Для провізорів-інтернів та викладачів зі спеціальності «Загальна фармація»

Навчальний посібник розглянуто і затверджено:  
на методичному засіданні кафедри клінічної фармації, фармакотерапії та управління і економіки фармації ФПО ЗДМУ  
(протокол № 11 від «22» січня 2016 р.),  
на цикловій методичній комісії з фармацевтичних дисциплін  
ЗДМУ (протокол №8 від «15» квітня 2016 р.).  
на Центральній методичній Раді ЗДМУ (протокол № 5 від «2» червня 2016р.)

УДК: 159.98(07)

ББК: 88.4я7

© Зарічна Т.П., Райкова Т.С. 2016

© Запорізький державний медичний університет, 2016

## ЗМІСТ

ЗАНЯТТЯ 1 .....	4
ТЕМА: ОСНОВИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ У ФАРМАЦЕВТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	4
ЗАНЯТТЯ 2.....	31
ТЕМА: ЕТИКА ТА ЕТИКЕТ ПІДПРИЄМЦЯ .....	31
ЗАНЯТТЯ 3.....	42
ТЕМА: МЕТОДИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ В СИСТЕМАХ КЕРУВАННЯ.....	42
ЗАНЯТТЯ 4.....	52
ТЕМА: СИНДРОМ ПРОФЕСІЙНОГО «ВИГОРАННЯ» У ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	52
ЗАНЯТТЯ 5.....	59
ТЕМА: СТРЕСИ. ПРИЧИНИ ТА МЕТОДИ ПРОФІЛАКТИКИ СТРЕСІВ .....	59

# ЗАНЯТТЯ 1

## ТЕМА: ОСНОВИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ У ФАРМАЦЕВТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

**Мета:** поглибити системні знання про виникнення і управління конфліктними ситуаціями.

**Ключові слова:** психологічний мікроклімат, агресія, конфлікти, етапи перебігу конфліктів, методи управління конфліктами, стилі поведінки в конфліктах

### ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПІДГОТОВКИ

1. Психологічний мікроклімат. Його складові та методи формування.
2. Агресія як складова поведінки. Корисні її функції, негативні наслідки і засоби знешкодження.
3. Конфлікти. Причини та види конфліктів.
4. Етапи перебігу конфліктів..
5. Методи управління конфліктною ситуацією.
6. Стилi поведінки в конфліктах.
7. Організаційні заходи щодо мінімалізації причини конфліктів.

### ІНФОРМАЦІЙНІ МАТЕРІАЛИ

Конфліктологи вважають, що ключ до розуміння конфліктів – їх наукова дефініція. З цього питання, як правило, і починаються будь-які навчальні курси. Конфлікт (від латинського *conflictus* – зіткнення) визначається в науковій літературі по-різному. Причина цього, по-перше, у тому, що його вивчає багато наук і кожна привносить свій аспект бачення природи конфлікту; по-друге, різні визначення охоплюють неоднозначні соціальні процеси, що приводять до вузького та широкого розуміння конфлікту.

У словнику іноземних слів цей термін визначається так: “Конфлікт – зіткнення протилежних інтересів, поглядів, прагнень; це чвари, розбрат, суперечки, що загрожують ускладненнями”.

У соціологічній літературі конфлікт розглядається, як взаємодія двох об’єктів, що мають несумісні цілі або способи досягнення цих цілей.

У психологічному словнику знаходимо близьке, але не тотожне першому розуміння конфлікту. Конфлікт – це зіткнення протилежно направлених, не сумісних одна з одною тенденцій у свідомості окремого індивіда, у міжособових взаємодіях чи міжособових стосунках індивідів і груп людей, пов’язане з гострими негативними емоційними переживаннями.

У працях західних учених, як правило, визначення конфлікту менш конкретні й більш різноманітні. Р. Дарендорф визначає конфлікт, як “усякі відносини між елементами, які можна охарактеризувати через об’єктивні (“латентні”) чи суб’єктивні (“явні”) протилежності. Е.Гідденс вважає, що конфлікт – це “реальна боротьба між діючими людьми чи групами незалежно від того, які джерела має ця боротьба, її способів та засобів, котрі мобілізують кожен із сторін”.

Аналіз наведених визначень показує, що в сучасній конфліктології фактично склалися два досить різні підходи до розуміння природи конфлікту (рис. 1).

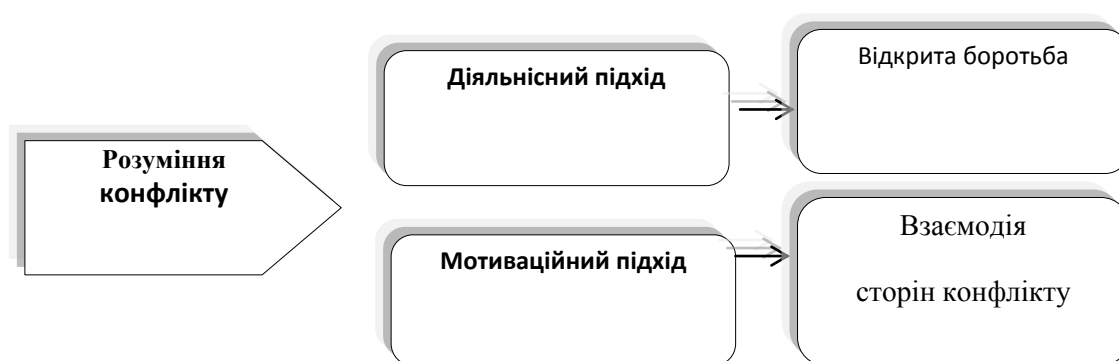


Рис. 1. Підходи до розуміння природи конфлікту, які знаходять прояв у різних науках

Представники діяльнісного підходу розуміють конфлікт як відкриту боротьбу. Прихильники мотиваційного підходу розглядають конфлікт як процес, що включає не лише ситуацію відкритої боротьби, а й те, що передують цій боротьбі, увесь процес взаємодії сторін конфлікту.

У вітчизняній літературі перший підхід іноді називають вузьким розумінням терміну конфлікт, а другий – широким трактуванням конфлікту. У конфліктології, виходячи з її предмета, більш корисним може бути друге визначення конфлікту, яке враховує взаємодію сторін конфлікту від початку існування протилежностей між ними і до післяконфліктних стосунків. Ефективність роботи конфліктолога може визначатися тим, що він не допустив розвиток конфлікту до фази відкритої боротьби.

Конфліктологія, розглядаючи в такому широкому розумінні сутність конфлікту, відносить це поняття до людини, до взаємодії людей. Фахівці зазначають: „Це слід мати на увазі, бо нікому не заборонено вживати слово „конфлікт”, як і інші слова, у переносному сенсі, надавати їм більш широке чи більш вузьке значення. Іноді розмовляють про конфлікти, які не мають

відношення до людини: „конфлікт технічних пристроїв”, „конфлікт між комп’ютерними програмами”, „конфлікт між видами живих організмів” (травоїдні та хижаки, наприклад)... Це, однак, не ті конфлікти, які вивчає конфліктологія.

Можна зустрітися і з виразом щось на зразок „конфлікт між теоріями”, „конфлікт ідей”, „релігійний конфлікт”. Якщо при цьому йдеться про співвідношення між теоріями, ідеями, релігіями як такими, як певними безособовими об’єктами, то конфліктологія тут стає при ділі. Проблеми, які ставляться в такій площині, вирішуються з допомогою спеціальних методів наукового дослідження, логіки, богослов’я, аналізу текстів. Але за „конфліктом” між теоріями, ідеями, релігійними поглядами завжди стоїть боротьба між людьми, які їх висувають і відстоюють. Ось ця боротьба й є конфліктом, що входить в інтерес конфліктології. Вона розглядає не відносини між людськими уявленнями та твердженнями, а поведінку та взаємодію людей під час зіткнення їх уявлень та тверджень.

#### Характерні ознаки конфлікту

1. Наявність двох сторін, що мають суперечливі інтереси й усвідомлюють цю суперечливість, усвідомлюють себе як учасників конфлікту. Проте треба зазначити, що, оскільки для більшості людей конфлікт – це щось погане, вони не завжди визнають свою участь у конфлікті, прагнуть кваліфікувати конфліктні відносини інакше, стверджують, що між ними немає конфлікту, а є певна неузгодженість позицій, думок. Це слід враховувати конфліктологу і не варто поспішати називати конфлікт конфліктом, щоб не порушити контакт з його учасниками.

2. Наявність взаємного відчуження сторін, яке проявляється в протистоянні або поведінці, спрямованої на знищення, руйнування планів та намірів протилежної сторони або її самої.

3. Спроба зробити свою позицію чи інтерес пануючими, тим самим обмеживши дії опонента і підпорядкувавши його поведінку власному контролю.

4. Порухення комунікації між сторонами, що мають суперечливі інтереси.

5. Рушійною силою конфлікту є люди, що мають свої специфічні власні інтереси, а також певні спільні з тими чи іншими групами людей інтереси і потреби. Конфлікт завжди “створюється” людьми і без них неможливий. Саме тому ми говоримо про конфлікти як про суспільні явища. У зв’язку з цим досить часто вчені та практики обходяться лише використанням терміна „конфлікт”, характеризуючи суперечку між людьми, між групами людей, між державами. Проте в науковій літературі часто вживається поняття

„соціальний конфлікт”. Його визначають подібно до конфлікту взагалі. Проаналізуємо декілька різних визначень соціального конфлікту.

Соціальний конфлікт – це зіткнення сторін, думок, сил; вища стадія розвитку протиріч у системі відносин людей, соціальних груп, соціальних інститутів, суспільства в цілому, яка характеризується посиленням протилежних тенденцій та інтересів соціальних спільностей та індивідів.

Соціальний конфлікт – процес, у якому два (чи більше) індивіди або групи активно шукають можливість завадити один одному досягти певної мети, попередити задоволення інтересів суперника чи змінити його погляди та соціальні позиції.

Є думка, що специфіка соціального конфлікту пов’язана з характером соціальних груп, що є його сторонами, а тому соціальний конфлікт розглядається як зіткнення великих соціальних груп (класів, націй, держав, їх об’єднань). Думається, що не має значення одна людина, дві людини чи одна група або дві групи людей є учасниками конфлікту. Усі види конфлікту є соціальним явищем, оскільки рухають ними люди. Навіть внутрішньоособові конфлікти мають соціальний характер, оскільки є проявленням суперечливих інтересів та потреб, які пов’язані з різними статусами та ролями конкретної людини в суспільстві.

6. Завершаючи аналіз характерних рис конфлікту, варто знайти точку відліку, відносно якої розглядається конфлікт. На думку конфліктологів, такою точкою відліку є проблема норми.

Норма (у перекладі з латинської норма означає правило, зразок) – це найбільш стійкий та стабільний стан. Норма – це еталон поведінки, схвалений людським співтовариством. Залежно від розмірів співтовариства, яке приймає норму, вона може бути універсальною (елементарні норми моралі – „не убий”, „не вкради” тощо), станово-корпоративною (кодекс дворянської честі) чи груповою (норми взаємовідносин усередині окремої сім’ї).

Частина норм зафіксована письмово (правові закони, статути, інструкції, організаційні норми). Це так звані писані чи інституційні норми. Інші норми неписані – не зафіксовані письмово, законодавчо, вони мають на увазі і діють за традицією, звичаєм, звичками. Слід також розрізняти норми декретивні, тобто свідомо встановлені, і спонтанні, тобто такі, що склалися стихійно.

Якщо поведінка людини відповідає встановленим нормам або тим, що склалися, то її прийнято вважати нормальною.

Значну увагу проблемі норми приділяв у свій час французький соціолог Е.Дюркгейм. Він уважав об’єктивним критерієм нормальності того чи іншого

соціального факту його поширеність у певному суспільстві. Це й зрозуміло, оскільки поширення певного соціального факту вказує на те, що він корисний чи необхідний соціальному організму. Саме тому, відхилення від норми, пов'язане з тими характеристиками, про які йшлося раніше, і дозволяє оцінити соціальний факт як конфлікт. На думку російського вченого В.Шаленка, місце та роль конфлікту в системі життєдіяльності суспільного організму можна зобразити так (рис. 2):

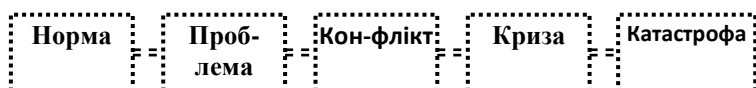


Рис. 2. Роль конфлікту в системі життєдіяльності суспільного організму

Таке розуміння місця конфлікту в суспільному житті дозволяє зробити висновок, що конфлікт займає місце після проблеми, як результат нерозв'язаних життєвих проблем і протиріч, а за неврегульованим конфліктом – більш великий і складний стан суспільства.

Проблема – усвідомлена невідповідність між тим, що є, і тим, що повинно бути. Вона виявляється тільки в результаті зіставлення об'єктивного стану речей з нормою. Наприклад, адміністрація вузу планує організувати певні заходи для відпочинку студентів у святкові дні. Виникає проблема – які саме заходи можуть бути для них більш цікавими. Норма в даному випадку – це ті заходи, що відповідають бажанням студентів. Не опитавши студентів щодо їх потреб у дозвільних заходах, адміністрація усвідомлює нестачу інформації з цього питання. Якщо вона не врахує думки студентів, може виникнути конфлікт інтересів (інтереси адміністрації зіткнуться з інтересами студентів). Якщо ця адміністрація опитає студентів (зникне проблема нестачі інформації), вона зможе не допустити конфлікту.

Нерозв'язаний конфлікт призводить до кризи. Криза – це порушення соціальної стабільності. На відміну від проблеми, яка існує у сфері суб'єктивного, порушення норми при кризі переміщується у сферу реального. Порівняно з конфліктом криза має лише деструктивний характер (конфлікт має й позитивні, і негативні наслідки).

Катастрофа – крайня форма кризи, що проявляється в руйнуванні соціальної системи.

І норма, і проблема, і криза, і катастрофа точно так само, як і конфлікт, можуть стосуватися не лише соціальних груп, а й окремих людей (і навіть окремої людини).



Фахівці підкреслюють необхідність відокремлення поняття „конфлікт” від інших понять. Часто виникає змішування та плутанина між різними явищами та процесами, котрі близькі до конфлікту, але такими не є. Серед таких понять – протиріччя, протилежність. Вони пов’язані з конфліктом, проте між ними є суттєва різниця. Її можна побачити на прикладі різних конфліктів. Між Україною й сучасною Польщею, без сумніву, є протиріччя, проте конфлікту між ними немає. Слід також розрізнити конфлікти та односторонні дії, які носять насильницький характер. Такі дії не завжди стають конфліктом, для його існування потрібно протиставлення. Можливі розходження можуть бути обумовлені специфікою конфлікту як соціального явища, а також і різним (широким чи вузьким) трактуванням конфлікту.

Коли йдеться про конфлікт, ми маємо справу з різними формами проявлення конфлікту. Р.Дарендорф у зв’язку з цим пише: „Парламентська дискусія й громадянська війна, мирні тарифні переговори й страта, легка внутрішня напруга внаслідок певної неузгодженості між індивідом і професією – усі ці явища належать до соціального конфлікту”.

Розрізняють активні та пасивні форми проявлення конфлікту. Проаналізуємо найбільш поширені з них.

#### Пасивні форми проявлення конфлікту

- Пасивний опір (невихід на роботу, громадська непокора, абсентеїзм тощо).
- Акції безпосереднього протесту: мітинги, страйки, демонстрації.
- Опосередковані акції: саботаж (повільна робота, робота суворо по правилам, відмова від понаднормової роботи).

#### Активні форми проявлення конфлікту

- Революція, повстання – глибока якісна зміна існуючого порядку як результат крайньої форми незгоди з попереднім порядком. Вона передбачає використання насильницьких дій, охоплює великі маси людей, має руйнівний характер і призводить до загибелі людей і втрати значних матеріальних цінностей.
- Бунт, заколот – вузько групова та локальна, стихійна форма проявлення конфлікту, яка може перерости в повстання. Вони, як правило, обмежуються емоційним протестом, не мають організованої форми, проте це цілеспрямований вираз колективної активності в агресивній формі, яка супроводжується руйнуваннями та матеріальними втратами.
- Війна – форма конфлікту, в основі якого лежать національні, територіальні, міждержавні та інші протиріччя, і яка супроводжується засобами озброєного насильства. Війни завжди мають руйнівний характер і є найменш бажаним шляхом розв’язання конфліктів.

- Бійка – форма конфлікту, сторони якого обмінюються взаємними фізичними діями, які можуть супроводжуватися агресією та негативними емоціями.
- Суперечка – це форма обговорення проблемної ситуації, при якій кожен з учасників претендує на монопольне встановлення істини.

#### Проміжні форми проявлення конфлікту

- Напруга – прихована ворожість, підозра, усвідомлення розходження інтересів. Це початкова стадія конфлікту, яка з часом може перерости в активну форму конфлікту.
- Конфронтація – форма конфлікту, що проявляється як пасивне протистояння груп з протилежними інтересами. Вона, як правило, не приймає форми відкритого зіткнення, але передбачає здійснення тиску, негативну кооперацію, неусунену розбіжність.
- Суперництво – це форма конфлікту, що пов'язана з боротьбою за визнання особистих досягнень і творчих здібностей з боку суспільства, групи, організації, інших людей. Мета суперництва – надбання кращих соціальних (професійних) позицій, визнання колег тощо.

Особливий інтерес у дослідників викликає проблема співставлення конфлікту та конкуренції. Конкуренція з конфліктом розмежовуються по-різному. Дехто вважає, що **конкуренція** є специфічним видом конфлікту, який здійснюється за правилами, а тому обмежений. На думку, наприклад, А.Рапопорта, „конкуренція звичайно приймає форму легітимізованого конфлікту, що регулюється певними правилами. Дії учасників тут рівною мірою можуть чи не можуть бути направлені один проти одного з наміром перешкодити досягненню цілі противником”. На думку М.Дойча, головна відмінність цих категорій пов'язана з тим, що вони відносяться до різниці сфер реальності: конкуренція є характеристикою ситуації взаємодії, а конфлікт – міжособових відносин. Вирішальною умовою конфлікту є не сама несумісність дій, а усвідомлення несумісності.

I, нарешті, є третя позиція. Відповідно до неї, конфлікт та конкуренція можуть бути тотожними, тобто конкуренція може бути формою проявлення конфлікту, і в той же час існують ситуації, коли конкуренція не може розглядатися як форма проявлення конфлікту. „Під конфліктом розуміється дещо більше, ніж просто конкуренція. Люди можуть конкурувати один з одним в пошуках недостатніх ресурсів, не підозрюючи навіть про існування суперника чи не перешкоджаючи йому в досягненні цих цілей. Конкуренція переростає в конфлікт, коли сторони стараються зміцнити свої позиції за рахунок послаблення позицій суперників, завадити їм у досягненні поставлених цілей, усунути „від справ” чи навіть знищити їх. Конфлікт може

бути насильницьким чи ненасильницьким (з точки зору застосування фізичної сили), домінантним чи рецесивним, контрольованим чи неконтрольованим, таким, що розв'язується чи ні”.

Кожна з перелічених форм проявлення конфлікту для спостерігачів часто бачиться лише з однієї сторони. У дійсності ж конфлікт, як би нам не хотілося, завжди проявляється на різних рівнях.

**1. Когнітивний рівень** – проявлення конфлікту на рівні свідомості, мислення. Мабуть, кожен з учасників того чи іншого конфлікту опинявся в ситуації мислительного аналізу конфлікту, коли залишався один на один зі своїми думками про предмет конфлікту та його протікання.

**2. Нервово-психічний рівень** – конфлікт майже завжди проявляється у вигляді стресу, збудження, пригнічення, може викликати нервово-психічні хвороби.

**3. Внутрішньоособовий рівень** – будь-який конфлікт завжди проявляється на внутрішньоособовому рівні, коли виникає ситуація внутрішнього вибору, “боротьби” з самим собою.

**4. Міжособовий рівень.** Які б причини не викликали конфлікт, хто б не був учасником конфлікту, він завжди проявляється як зіткнення конкретних людей. Конфлікт між двома державами – це абстракція, а реальність – зіткнення окремих осіб, які уособлюють інтереси держави й безпосередньо зустрічаються на полі битви. Точно так само конфлікт між адміністрацією підприємства й персоналом (страйк) – абстракція, а реальність – зіткнення інтересів керівника та робітника, якому, наприклад, не виплатили зарплати, збільшили навантаження тощо.

**5. Емоційний рівень.** Конфлікти, оскільки вони мають соціальний характер, “створюються” людьми, обов'язково проявляються й на рівні емоцій.

**6. Моральний рівень.** Будь-який конфлікт має моральний аспект. Типовим прикладом моральної проблеми, що виникає перед лікарем, може бути ситуація, коли до нього звертається людина з вогнепальним пораненням. Відповідно до закону, він повинний повідомити органи міліції, але якщо це злочинець, він буде заарештований. А як же бути з клятвою – не нашкодити хворому? Іноді виникає чисто моральний конфлікт (брехати неморально, коли людина бреше, вона вступає в моральний конфлікт).

Аналізуючи проблему виникнення конфлікту, необхідно розрізнити фактори, що створюють фон для виникнення та розвитку конфлікту (вони опосередковано впливають на появу конфліктної ситуації) і ті чинники, що безпосередньо

Конфліктологи розрізняють об'єктивні та суб'єктивні фактори, що обумовлюють участь людини в конфлікті. **Об'єктивні фактори** – це реально існуючі в дійсності обставини, що не залежать від нашого бажання й які важко чи неможливо змінити: умови буття, що створюють фон для виникнення конфлікту та суттєві соціально-психологічні особливості особи чи соціальної групи. **Суб'єктивні фактори** – стимули до конфліктних дій, обумовлені ілюзорними, уявними обставинами. Ілюзії, що генерують конфлікт, стають причинами конфлікту, і стимулами, що підтримують та підсилюють його, наведені в табл. 1.

**Таблиця 1**

Ілюзії як стимули до конфліктних дій

	<b>Зміст ілюзії</b>
<b>ІЛЮЗІЯ</b> само- виправдання	Ми упереджені щодо себе та схильні виправдовувати власну поведінку, перебільшувати власні добрі справи й зменшувати дурні сторони поганих вчинків, а то й взагалі не визнавати їх. Це стосується як і індивіда, так і групи. „Ми – хороші, наш спосіб життя, наші погляди, наші дії кращі, ніж у „них”, у тих, хто нас не схвалює.
<b>ІЛЮЗІЯ</b> „поганої людини”	Той, хто говорить чи діє не так, як нам хотілось би, викликає у нас негативну реакцію. Якщо його поведінка порушує наші інтереси, то до нього виникає неприязнь. Ми вважаємо його поганою людиною – злою, неморальною, тупою тощо. Це також відноситься не лише до індивіда, але й до групи. „Вони – погані”, їхній спосіб життя, погляди, дії – погані.
<b>ІЛЮЗІЯ</b> „дзеркального сприйняття”	Конфліктуючі сторони симетрично (дзеркально) сприймають один одного, що „призводить до подвійної бухгалтерії”. Майже всі люди схильні більш або менш до подвійних оцінок: одна мірка для себе й для того, що нам вигідно й приємно, інша – для чужих людей, особливо неприємних для нас”. Приклад „готтентотської моралі”: вкрали худобу або дружину – це добре чи погано? „Коли в мене вкрали, – каже готтентот, – це погано. Коли це зроблю я – добре”.

Оскільки люди нерідко викривлено сприймають ситуацію, у якій вони знаходяться, у їхній уяві реальні обставини приймають невластивий їм насправді характер чи малюються такі обставини, яких у даній ситуації насправді немає взагалі. Але наслідки цього зовсім реальні. Ілюзорні уявлення про обставини збуджують пристрасті і стимулюють конфліктні дії не менше, ніж реальні обставини.

І об'єктивні, і суб'єктивні фактори створюють умови для конфлікту, проте не можуть уважатися безпосередніми причинами конфлікту. Дія об'єктивних факторів, пов'язаних з особистісними властивостями психіки індивідів, з їхніми потребами та установками, чудово показана в байці Крилова: „Лебідь рветься до неба, Рак сунеться назад, а Щука тягне у воду”. Якщо тут „у товаришах згоди немає”, то повинна в цьому їх природа, яку не переробиш. „На лад їх справа не піде, і вийде з неї не справа, тільки мука” не тому, що вони не хочуть, а тому, що вони в принципі за своєю природою не можуть досягти згоди і тягнути віз в одному напрямку. У реальному житті випадки, коли Лебідь, Рак та Щука в людському обличчі впрягаються везти один віз, дуже часті. Усі перераховані фактори є „зовнішніми” відносно конфлікту, але суттєво впливають на його хід.

Для того, щоб з'ясувати фактори, що безпосередньо впливають на появу конфлікту, проаналізуємо деякі основні категорії, що характеризують механізм виникнення конфлікту.

**Основа конфлікту** – протилежність, граничний випадок існуючої різниці, об'єктів, процесів, явищ. Протилежності – це відносини нетотожності, неоднаковості об'єктів, процесів, явищ (приклади протилежностей – одна людина має гроші, інша не має їх; дружина любить кицьок – чоловік собак; одна людина працює на землі, інша – у промисловості; один продає, інший – купляє тощо). Протилежності можуть існувати досить довго і конфлікту не буде до тих пір, поки протилежності не переростуть у протиріччя.

**Джерело конфлікту** – протиріччя чи їх комплекс. Протиріччя – це певний тип взаємодії різних, протилежних сторін, властивостей тенденцій. Це зіткнення протилежностей. Це означає, що виникнення конфлікту пов'язане не з протилежностями як такими, а із зіткненням протилежних об'єктів, процесів, явищ.

Протиріччя бувають внутрішні та зовнішні, основні та другорядні, антагоністичні чи неантагоністичні, об'єктивні чи суб'єктивні. Від їх особливостей залежить сутність та характер конфлікту, що виникає на їх основі. Більш гострими та тривалими можуть бути конфлікти, що ґрунтуються на внутрішніх, основних та антагоністичних протиріччях.

Протиріччя завжди знаходяться в русі, послідовно проходять певні етапи: гармонія протилежностей (тенденцій або сторін явищ, процесів, об'єктів); дисгармонія протилежностей; “конфлікт” – зіткнення протилежностей.

**Об'єктивні протиріччя** – протиріччя об'єктивної реальності, конкретної ситуації, у якій зіткнулися реальні потреби кожної сторони.

**Суб'єктивні протиріччя** – містяться в характері людей, настроях, смаках, роздратованості, поганому настрої. Більш тривалими й такими, що гірше піддаються „лікуванню”, є конфлікти, що ґрунтуються на суб'єктивних протиріччях, оскільки втручання в них обмежене – змінити людину фактично неможливо, а обставини – припустимо.

Існують дві концепції щодо джерела конфлікту: **ідеалістична (психологічна)**, де джерелом конфлікту є міжособові та міжгрупові відносини, протиріччя, що містяться в них, і **матеріалістична**, згідно з якою конфлікти завжди мають об'єктивне джерело – протиріччя в реальній соціальній системі. Істина знаходиться, як кажуть, посередині: сукупність джерел – об'єктивних та суб'єктивних протиріч „запускає” конфлікт, він не можливий без цього комплексу протиріч.

Що є причиною конфлікту? **Причина конфлікту** – усвідомлене двома різними суб'єктами протиріччя. Конкретні причини конфліктів дуже різні. У конфліктології та в інших науках, що вивчають конфлікти, існує дуже багато класифікацій причин конфліктів по різних критеріях. Наведемо дві типологізації причин конфліктів, які достатньо поширені в сучасній конфліктології та психології.

Фахівці вважають, що будь-який конфлікт має психологічні причини. На їхню думку можна виділити кілька психологічних причин соціальної конфліктності, які наведені на рис. 3.

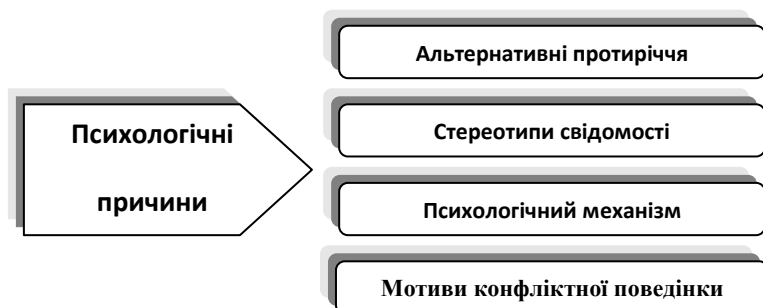


Рис. 3. Психологічні причини конфлікту

Альтернативні протиріччя людської свідомості. „Психологи вказують, що конфліктність індивідуальної свідомості є характерною рисою людини. На відміну від простої сенсорно-моторної поведінки тварин, у яких дії безпосередньо стимулюються інстинктом чи досвідом, у людини в цей процес утручається свідомість. У свідомості один одному протистоять образи альтернативних варіантів дій, оцінюються їх наслідки, у кінці кінців приймаються рішення, ідеї здійснюються в обраному напрямі. Однак іноді не вдається зробити вибір між альтернативами і прийняти рішення, і ця ситуація

породжує протиріччя, особливо коли кожна альтернатива емоційно підкріплена”.

К.Райт вважає, що в такій ситуації знаходиться дитина, що любить свою мати як джерело власного матеріального благополуччя і в той же час ненавидить її, оскільки вона виховує її відповідно до вимог суспільного життя. Як розв’язати це протиріччя? Щоб позбавитися від нього, ненависть переміщують на третю особу. Це може бути батько або сусідня дитина, котрі стають „козлами відпущення”. Якщо подібна ситуація повторюється, виникає звичка „переміщення” для рішення конфлікту, що явно не розв’язується. Ставши дорослою, дитина починає шукати „козла відпущення” поза тою соціальною групою, до якої відноситься, щоб усередині неї зберігалася гармонія.

Аналогічно відбувається й у груповій свідомості, коли її члени переносять своє роздратування і ворожнечу на зовнішнього ворога – представників іншої соціальної групи.

Стереотип свідомості. Іншою психологічною причиною конфліктів К.Райт вважає стереотипність людської свідомості. Стереотип – це, як відомо, „стандартизований”, спрощений образ певного об’єкта, який фіксує деякі риси явища, іноді несуттєві, іноді надумані. Люди широко використовують стереотипи, часто не усвідомлюючи цього. Вчені вважають, що явище стереотипізації зберігається тому, що воно позбавляє людину необхідності творчо переробляти всі враження від фізичного та соціального середовища, яке оточує їх. Без стереотипів нам би довелося інтерпретувати кожний новий факт, явище, ситуацію так, ні би ми не мали ніякого життєвого досвіду. Вони допомагають нам приймати рішення в будь-якій ситуації ще до реального аналізу певної ситуації. Але оскільки стереотипи окремих людей або групи можуть не збігатися і навіть суперечити один одному, то вони можуть викликати конфлікт.

Психологічний механізм прогнозування власної думки. К.Райт вважає, що механізм прогнозування, властивий людям, веде до збільшення жорстокості конфліктів. Він бачить причину цього в тому, що коли конфлікт між соціальними групами виник, дії кожної сторони стимулюються стурбованістю з приводу військових та стратегічних приготувань іншої сторони. Власні дії пов’язуються з поведінкою супротивника. Сторони спостерігають за кожним рухом противника, що стимулює власні приготування. Аналогічно, на нашу думку, діє механізм прогнозування і в інших типах конфлікту, зокрема міжособових, внутрішньогрупових. У той же час уміння прогнозувати власну поведінку може й запобігати конфлікту, про що будемо говорити пізніше.

Мотиви конфліктної поведінки та протиріччя мотивів поведінки. Мотив – це внутрішня суб'єктивна причина того чи іншого вчинку. Не маючи ніякого мотиву, дію здійснити неможливо: вона здається непотрібною, її не можна пояснити. Мотиви мають усі учасники конфлікту, але вони можуть збігатися, не збігатися або бути зовсім протилежними. Лише зрозумівши мотивацію конфліктерів, ми зрозуміємо сенс її протистояння.

Розрізняють індивідуальні та групові мотиви поведінки взагалі і зокрема конфліктної поведінки (див. таблиця 2).

Зв'язок мотивів конфлікту з його предметом

Фахівці зазначають, що взаємодії між конфліктерами можуть бути пов'язаними з предметом конфлікту (вище наведені приклади мотивів конфліктної поведінки в основному пов'язані з предметом конфлікту). Вони можуть виявитися байдужими до предмета конфлікту, і тоді йдеться про конфлікт, що тримається на одному мотиві. Для стороннього спостерігача такі відносини будуть виглядати як перманентно ворожі, для яких предмет завжди знайдеться. Конфліктологи називають такі конфлікти емоційними.

Таблиця 2

Мотиви конфліктної поведінки

Групові мотиви	Індивідуальні мотиви поведінки людей
<ul style="list-style-type: none"> <li>• економічні труднощі, з якими зустрічаються окремі соціальні групи,</li> <li>• політичні симпатії чи антипатії,</li> <li>• прагнення до лідерства,</li> <li>• національна гордість тощо.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• користь,</li> <li>• помста,</li> <li>• недоброзичливість,</li> <li>• незадоволення прийнятим рішенням,</li> <li>• образа,</li> <li>• прагнення забезпечити себе матеріально тощо.</li> </ul>

Емоційні конфлікти як основу мають недовіру, що ґрунтується:

- на досвіді минулих взаємодій, де конфліктери шукають і знаходять вороже ставлення до себе;
- на антипатії, що породжені необ'єктивними судженнями один про одного;
- на почутті належності до груп, що знаходяться або знаходилися в конфлікті.

Важливо розрізняти власно емоційні конфлікти та емоційний рівень проявлення будь-якого іншого конфлікту. У першому випадку названі



причини емоційних конфліктів є першоосновою виникнення конфлікту, у другому – подібні причини можуть стати наслідком існуючого предмета конфлікту.

Суперечливість мотивів поведінки може стати основою для виникнення конфлікту внутрішньоособистісного типу. Дж.Честара зазначає: „Нерідкі випадки, коли мотиви нашої поведінки вступають між собою в суперечку. Як правило, люди практично ніколи не керуються одним-єдиним мотивом. Мотиви перетинаються і можуть вступати в протиріччя, причому кожний раз по-різному. Найбільш поширені випадки конфлікту мотивів можна умовно назвати так: „рівний – рівний”, „запобігання – запобігання”, „рівний – запобігання”.

Перший виникає тоді, коли є дві однаково привабливі можливості, але слід обрати щось одне. Наприклад, перед вами встає альтернатива: купити нове плаття чи витратити ту ж суму на розваги в нічному місті? Або дві цікаві передачі йдуть по різних програмах в один і той же час. Якій з них ви віддасте перевагу?... У наведеному прикладі ви повинні були приймати рішення, обираючи з двох однаково приємних речей. Який з двох стимулів виявиться сильнішим? Що для вас більш привабливе: збільшення зарплати чи можливість постійного просунення по службі, іншими словами, гроші чи престиж?

Другий виникає, коли перед нами є вибір двох можливостей, але жодна з них не є бажаною, і в той же час одну потрібно обрати обов'язково. Часто нам доводиться чути від інших і говорити самим: „З двох зол вибирають менше!”. Цей конфлікт також виражають іноді словами: „куди не кинь, усюди клин”. Наприклад, держава вам пропонує вибір: або вас призивають в армію, або вас саджають у в'язницю.

Третій конфлікт – типу „рівний - запобігання” – відбувається в тому випадку, коли мета визначена, але мотиви вступають у протиріччя. Алкоголік, котрий проходить курс відновлювального лікування, хоче випити і в той же час не бажає випити. Людина, котра сидить на дієті, хоче з'їсти шоколадний еклер і в той же час не бажає його їсти. Якщо ми попадаємо в таку ситуацію, то ми зможемо розв'язати такий конфлікт, коли знаємо, що він існує. Ми можемо прийняти рішення.

Мета конфлікту та її роль у ньому

Існує думка, що мотиви і цілі конфлікту – це живий двигун усього конфлікту, який перетворює взаємодію сил, протидіючих у конфлікті, у неповторну та складну психологічну драму, де проявляються особистості, зіштовхуються характери, здійснюється моральний вибір. Значну роль грають у цьому цілі конфлікту.

Мета конфлікту – усвідомлений образ визначеного наперед результату конфлікту, ідеальний план дій. Вона, як зазначають науковці, проходить декілька етапів (див. рис.4).

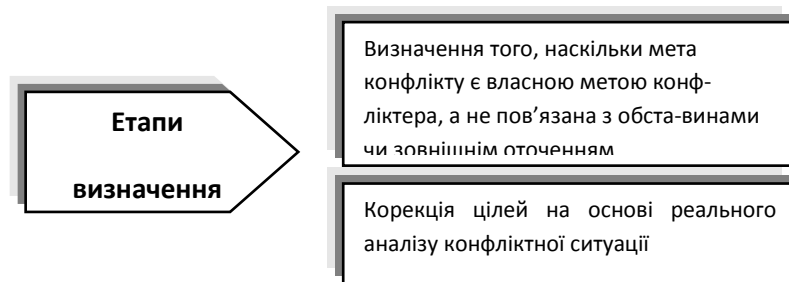


Рис. 4. Етапи визначення мети конфлікту

На першому етапі конфліктолог прагне з'ясувати, чи відповідає мета участі конфліктера в конфлікті його інтересам чи потребам. Якщо так, обирається одна лінія поведінки, якщо – ні, інша. До речі, дослідники зазначають, що достатньо часто люди, що входять у конфлікт, утягуються в нього зовнішніми обставинами – ситуацією, що склалася, соціальним оточенням, котре зацікавлене в розв'язанні конфлікту, помилковою метою.

Фахівці називають декілька варіантів неправильного, помилкового визначення мети участі в конфлікті. Коротко проаналізуємо деякі з них.

„Плаваюча мета” – непомітне для конфліктера перетворення засобу в мету, яке не усвідомлюється ним. Приклади подібної ситуації нерідко виникають у трудових та учнівських або студентських колективах. Студенти, наприклад, ображені ставленням до них викладача, вимагають його замінити (їх не задовольняє грубість викладача, його неповага до них тощо). З часом зміщення викладача стає самоціллю. Студенти продовжують наполягати на його заміні, навіть тоді, коли поведінка викладача значно змінилась. Аналогічно, наприклад, члени бригади бачать у бригадирі перешкоду для досягнення якихось виробничих цілей, тому прагнуть змістити його з посади. З часом зміщення керівника із засобу перетворюється на самоціль. Як наслідок, здійснюються дії, які ускладнюють досягнення першопочаткової мети і взагалі роблять її неможливою.

„Декларована мета” – свідоме або не зовсім свідоме викривлення розуміння власних цілей. На словах ставиться одна мета, насправді переслідується інша. Кандидат у депутати прагне переконати виборців також, як і себе, що бореться за громадські інтереси. У дійсності його поведінка обумовлена егоїстичними мотивами, які усвідомлюються або зовсім не усвідомлюються. Якщо виборці зрозуміють, що керує кандидатом у дійсності, конфлікт між ними виникне неодмінно. Аналогічна ситуація може

виникнути у трудових колективах (керівник і підлеглі), у міждержавних стосунках, у міжособових стосунках.

„Механізм проєкції” – приписування другій стороні конфлікту (іноді конфлікт існує лише в думці першого суб’єкта взаємодії) невірної цілі. Цей механізм викривляє бачення ситуації в конфлікті. На думку вчених, його дія пов’язана з неусвідомленою проєкцією (приписуванням) на інших своїх власних мотивів, бажань, почуттів, які людина не усвідомлює і навіть не вважає для себе властивими. Наприклад, керівник установи, який відчуває постійний страх за своє положення, може не усвідомлювати, що дійсним джерелом страху є його власне почуття невпевненості. Як результат, він приписує своїм підлеглим прагнення „підсидіти” його, коли відчуває страх за своє власне положення. Конфлікт з підлеглими для нього може бути лише продуктом його уяви.

Свідоме приписування другій стороні егоїстичних або інших негативних для першої сторони мотивів з метою дискредитації. Це типовий засіб ведення нечесної боротьби і свідомого розв’язування конфлікту або його загострення.

**Другим етапом визначення мети** є, як уже зазначалося, корекція цілей на основі реального аналізу конфліктної ситуації. Для конфліктолога дуже важливо виявити справжні цілі та мотиви, якими керуються конфліктери, оскільки це дозволяє передбачити їх поведінку та запропонувати розв’язання проблеми (див. таблиця 3).

Таблиця 3

<b>План аналізу цілей опонента</b>
1. Якою є система цінностей опонента?
2. Які цілі в конфлікті він декларує?
3. Які цілі “враховуються” із його дій та вчинків у конфлікті?
4. Чи не приписуємо ми йому цілі, яких він у дійсності не має?
5. Які цілі та мотиви він нам приписує?
6. Чи дійсно наші цілі взаємно виключають одна одну?

Фахівці вважають, що, якщо складна попередня робота з орієнтування в ситуації не буде зроблена, то поведінка опонента в конфлікті узгоджується тільки з його метою, а тому стає негнучкою, нереалістичною, а тому абсолютно неефективною з точки зору кінцевої мети.

Від того, наскільки правильно й повно сприймають опоненти природу конфліктної ситуації та інцидент, залежить розвиток конфлікту. Учасники конфлікту, якщо вони бачать причину в конфліктних намірах один одного, замість того, щоб виявити та ліквідувати джерело протиріччя, що існує об’єктивно, будуть безуспішно старатися врегулювати взаємовідносини і в

результаті погіршать їх настільки, що навіть ліквідація об'єктивного джерела конфлікту вже не зможе зняти розбіжностей. Конфлікт із об'єктивного перетвориться в суб'єктивний. Не менш дезорганізує і сприйняття суб'єктивного конфлікту як об'єктивного, оскільки в цьому випадку замість того, щоб узяти на себе відповідальність за результат конфлікту, опоненти будуть покладати її на об'єктивні обставини і не будуть діяти цілеспрямовано щодо його розв'язання.

У суспільстві існує багато різноманітних конфліктів. Кожний має свої особливості: специфіку виникнення, прояву, протікання, завершення. Це – змінні характеристики конфліктів. Вони дають зрозуміти особливості конкретних конфліктів та динаміки їх протікання. Проте конфлікти, як і всі соціальні явища, мають не лише змінні параметри, а й певні постійні характеристики, які повторюються в різних конфліктах.

Деякі з постійних характеристик конфлікту розглядалися в попередній лекції: ознаки конфліктів, механізми їх виникнення. Постійною характеристикою конфліктів є і їх внутрішня структура, яка містить компоненти, що властиві всім типам конфліктів.

**Структура конфлікту** – це сукупність необхідних та достатніх елементів, що характеризують конфлікт при одномоментному статичному зрізі. Кількість елементів, що виділяють різні автори, різна, проте основні з них повторюються від одної роботи до іншої. Охарактеризуємо ті з них, які включають у структуру конфлікту всі науковці.

Для їх позначення застосовуються різні терміни: суб'єкти, учасники конфлікту, опоненти, противники, конфліктери. Різні вчені висловлюються на користь того чи іншого терміна, але єдності тут немає. Ось як, наприклад, аргументується доречність вживання терміна „опонент” в одній з робіт конфліктології: термін „учасники” не дуже вдалий, оскільки він не розрізняє прихильників і противників у конфлікті. У той же час сторони, що зіткнулися в конфлікті, неправомірно було б називати противниками, оскільки цей термін несе велике емоційне навантаження; у реальних же конфліктах протилежні сторони далеко не завжди знаходяться в постійно ворожих відносинах. Тому для позначення учасника конфлікту ми обрали термін „опонент”, що в перекладі з латинської означає „той, що суперечить, заперечує в суперечці”.

Деякі автори віддають пріоритет терміну „конфліктери”, уживаючи його в змісті сторони конфлікту, тобто його прямі учасники. А.Т.Ішмуратов, розрізняючи різні види участі в конфлікті, здійснює типологію учасників конфлікту (таблиця 4).

Таблиця 4

## Типологізація учасників конфлікту

<b>Прямі учасники</b>	<b>Непрямі учасники</b>
<p><b>Опоненти</b> – учасники конфлікту, які вважають свої інтереси неузгодженими.</p> <p><b>Противник</b> – опонент, який прагне реалізувати свої інтереси за рахунок нейтралізації інтересів іншого (агресивний стосовно інтересів опонента).</p> <p><b>Агресор</b> – противник, що виявляє агресивність.</p> <p><b>Ворог</b> – противник, інтереси якого – знищити противника</p>	<p><b>Прихильники</b> – учасники, що співробітничують з Я.</p> <p><b>Співчуваючий</b> – той, хто бачить конфлікт з точки зору Я.</p> <p><b>Засуджуючий</b> – той, хто бачить конфлікт з точки зору ТИ.</p> <p><b>Посередник</b> – учасник, інтерес якого – ліквідувати конфлікт.</p> <p><b>Арбітр</b> – учасник, мета якого проаналізувати конфлікт і дати рекомендації щодо його ліквідації.</p>

Така деталізація, без сумніву, має рацію, проте її застосування можливе при динамічній характеристиці конфлікту, коли аналізується розвиток конфлікту та ролі тих, хто в ньому задіяний. Статичний аналіз буде лише ускладнюватися при такій великій кількості термінів, тому найбільш нейтральним і точним у цьому випадку буде, на нашу думку, термін – конфліктери.

Існують наступні типи конфліктерів:

1. **Індивід-1** – людина, що вступає в конфлікт сама з собою, коли внутрішні „я” одного і того ж індивіда є сторонами конфлікту (антроперсональні, внутрішньо особистісні конфлікти).

2. **Індивід-2** – людина, що виступає в конфлікті від власного імені і має в конфлікті власні інтереси та цілі (інтерперсональні, міжособові особистісні конфлікти).

3. **Індивід-3** – людина, яка в конфлікті виступає як представник певної соціальної групи. Вона в даному випадку є не „людиною”, а сукупністю певних функцій і засобів, необхідних для виконання цих функцій (міжособові ролеві конфлікти).

4. **Група** – соціальна спільність, що складається з індивідів, які мають у конфлікті певну спільну, групову мету (інтергрупові конфлікти – міжкласові, міжетнічні тощо).

5. **Організація** – соціальне утворення, що складається з безпосередньо взаємодіючих соціальних груп, які мають свої специфічні інтереси та цілі в конфлікті. Організації можуть бути різної структури та значущості. На думку вчених, конфлікти між ними є найбільш складними, мають значний суспільний резонанс і мабуть більший вплив на суспільство (міжнародні, міжконфесійні, міждержавні конфлікти).

#### 6. **Держава, коаліції держав.**

Аналізуючи сторони конфлікту, слід зауважити, що їх завжди буває дві. Навіть коли в конфлікті бере участь багато учасників, вони завжди знаходяться по “дві сторони барикад” щодо предмета конфлікту. Науковці зазначають, що внутрішня природа конфлікту виходить з наявності двох полюсів. Кожний конфлікт тяжіє до біполярності, репродукує її. Якщо в конфлікт втягнуті три або більше учасників, то учасник конфлікту може досягти ясності й розв’язати конфліктну ситуацію, якщо буде досліджувати її за наступною схемою (рис. 5):

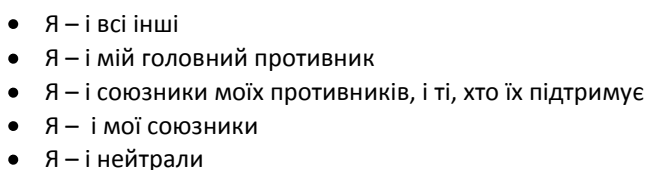
- 
- Я – і всі інші
  - Я – і мій головний противник
  - Я – і союзники моїх противників, і ті, хто їх підтримує
  - Я – і мої союзники
  - Я – і нейтралі

Рис. 5. Аналіз сторін конфлікту

Конфліктолог не просто визначає учасників конфлікту, а й аналізує їх соціальні та психологічні характеристики. Під **соціальними** характеристиками розуміють належність суб’єкта конфлікту до певної верстви суспільства чи суспільної групи; професійні характеристики; соціальний статус та сукупність ролей, що виконується певним соціальним суб’єктом; авторитет (репутація) соціального суб’єкта.

Під **психологічними** характеристиками розуміють властиві людині особистісні риси; схильність до певного типу поведінки в конфлікті; тип нервової системи тощо.

**Предмет конфлікту** – те, через що виникає конфлікт між конфліктерами, на що претендує кожний з його учасників. Вважають, що предмет конфлікту може бути: матеріальним (річ, гроші тощо); ідеальним (статус, правила, закони, право, норма). Предмет конфлікту (зона розбіжностей) є одним з найбільш складних для аналізу елементів конфлікту. Визначити його в кожному конкретному випадку дуже не просто. Проаналізуємо цю операцію на прикладі ситуації, що виникла в читальному залі бібліотеки.

Один із читачів, вставши із-за столу, відкрив вікно читального залу. Другий – майже відразу підійшов і закрив його. Перший, обурений поведінкою другого, направився йому назустріч. Побачивши це, чергова в залі підійшла до них. Запитала про щось одного, потім другого – вийшла в сусідню, службову кімнату, відкрила там вікно і, залишивши двері в цю кімнату відкритими, сіла на своє місце. Читачі також заспокоїлися.

Її дуже важко розпізнати зі сторони і тим більш, знаходячись всередині конфлікту. „Нерідко учасники конфлікту самі не зовсім чітко її уявляють. Буває, що їм здається, що увесь „сир-бор” розгорівся із-за якоїсь дрібниці, якою стоїть одному з конфліктерів поступитися, і конфлікт буде вичерпним. А насправді виявляється, що ця дрібниця є лише зовнішнім виразом чи випадковим і малозначущим з виду проявом більш глибоких розходжень, які залишаються для конфліктерів неусвідомленими. Справа ускладнюється ще і тим, що кордони зони розбіжностей рухливі. Вони у процесі конфлікту можуть розширятись і звужуватись. Конфліктери часто починають дискутувати з якогось питання, але у процесі полеміки „переходять на особистість” – і в результатах до розходжень додаються ще розходження з приводу оцінки поведінки, манери мови і взагалі морального обліку один одного. Зона розбіжностей розбухає, у ній загоряються все нові і нові вогнища суперечки. Навпаки, коли конфліктери досягають згоди з якогось пункту, зона розбіжностей, зрозуміло, звужується. При ліквідації всіх розходжень вона зникає.

Зона розбіжностей у конфлікті двох читачів бібліотеки (розширення зони розбіжностей) показано на рис. 6.

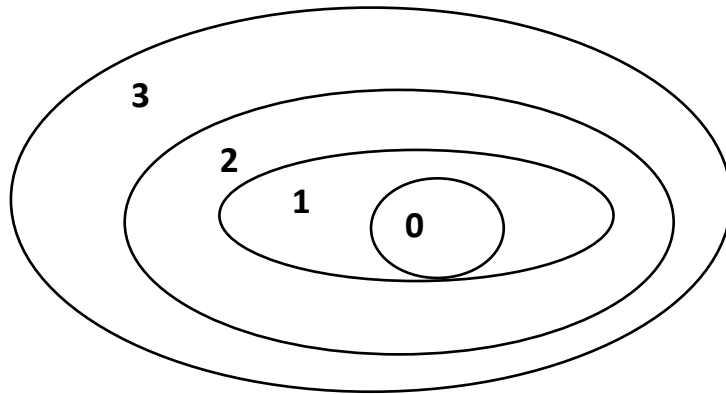


Рис 6. Зона розбіжностей у конфлікті

0 – Конфлікт інтересів (Я потребую свіжого повітря – Я боюсь протягу)

1 – Право відкрити вікно (Ви вважаєте, що можете відкрити вікно, не звертаючи уваги на інших?)

2 – Інтелектуальний рівень (Ви що – найрозумніший тут?)

3 – Зовнішній вигляд (Ви вважаєте, що якщо Ви одягнули краватку, Вам усе дозволено?)

Фактично виникло три предмети конфлікту: з приводу того, дозволено чи ні комусь з читачів відкривати вікно в бібліотеці (право бібліотекаря відкривати вікно згідно з графіком ніхто не заперечує), піддається сумніву розумова здібність однієї людини вирішити конфлікт, що виник,

Учасники конфлікту

+

Усвідомлення суперечливості інтересів,

+

предмет конфлікту

піддається сумніву смак – уміння одягатися.

**Предмет конфлікту**, що виник, – неусвідомлений – зіткнення суперечливих інтересів усвідомлений читачами – право читачів закривати чи відкривати вікно. Право працівників бібліотеки провітрювати приміщення не викликає конфлікту. Графік таких провітрювань дозволяє самим читачам вирішувати, займатися чи ні в цей час у залі. Чергова виявила джерело конфлікту відразу, вона знайшла шлях задовольнити потреби кожного. У протилежному випадку зона розбіжностей могла би розширитися за вказаною схемою.



Рис. 7. Розширення зони розбіжностей

**Основа конфлікту** (протилежність) – потреба одного у свіжому повітрі, потреба другого – у відсутності протягу.

**Джерело конфлікту** (виникнення протиріччя) – зіткнення інтересів читачів, коли один з них відкриває, а другий закриває вікно.

**Конфліктна ситуація** – це усвідомлена соціальними суб'єктами суперечливість їхніх інтересів, думок, прагнень. Вона ніби об'єднує певні два елементи в одне ціле.

Дехто з конфліктологів говорить фактично про дві конфліктні ситуації (або дві частини її): об'єктивна конфліктна ситуація (зіткнення інтересів, потреб, думок, прагнень) і суб'єктивна конфліктна ситуація (усвідомлення даної суперечливості).

Критерії зрілості конфліктної ситуації є рівнем сформування образу конфліктної ситуації для кожного з учасників конфлікту.

**Образ конфліктної ситуації** – це уявлення про протилежну сторону конфлікту, її цілі, мотиви, можливості та уявлення про середовище, у якому виникають конфліктні відносини. Саме ці образи, ідеальні картини конфліктної ситуації, а не сама реальність, є безпосередньо детермінантою конфлікту. Неадекватний образ конфліктної ситуації, сформований у одного чи всіх учасників конфлікту може привести до виникнення хибного конфлікту, що виникає в результаті неправильного розуміння стороною (чи сторонами) конфліктної ситуації в умовах відсутності основи та джерела конфлікту. Приклад такого конфлікту: „Чехов зустрівся зі злочинцем, який убив абсолютно незнайому людину, що сиділа з ним за столом у ресторані.

„За що ж ти її?” – запитав Чехов. „Так вона так противно плямкала, що я не витримав”, – відповів убивця. Мабуть, у того, хто загинув, було інше уявлення про власні манери їсти. Він скоріше за все не вважав, що заслуговує такого суворого покарання. Але, на жаль, у вбивці було інше уявлення”.

Фахівці зазначають, що ніхто не знає, як уявляє собі дану ситуацію інший. Але для виникнення конфлікту не має значення ні те, чи дійсно ситуація така, якою її бачать, ні те, чи вірно судять про неї конфліктери. Тут починає діяти принцип, сформульований соціологом У.Томасом (“теорема Томаса”).

Стосовно конфлікту це означає: якщо людина вважає конфліктну ситуацію реальною, то це викликає реальні конфліктні наслідки. Інакше

кажучи, якщо хтось вважає, що він вступив у конфлікт, то він і насправді опиняється в конфлікті. А той, з ким він конфліктує, може навіть і не підозрювати, що знаходиться в конфліктних відносинах.

Якщо ситуація визначається як реальна, вона  
реальна за своїми наслідками

Рис. 8. Теорема У.Томаса стосовно конфлікту

У конфліктології для характеристики взаємних конфліктних дій конфліктерів уживають поняття „інцидент”. **Інцидент** – безпосереднє зіткнення сторін конфлікту, їхні дії, спрямовані на досягнення цілей. Фахівці

вважають, що інцидент приводить до загострення конфлікту, тоді, як привід фактично є пусковим механізмом, який потенційний конфлікт перетворює в реальний.

Вважають, що дії кожної сторони конфлікту заважають іншій стороні досягти своєї мети. Тому вони оцінюються останньою, як ворожі чи некоректні. У свою чергу ця друга сторона здійснює протидії, які в першій точно так отримують негативну оцінку. Так протікає конфлікт.

Існують наступні види конфліктних дій, що починають конфлікт:

- створення прямих або опосередкованих перешкод для здійснення планів і намірів даної сторони;
- невиконання іншою стороною своїх обов'язків та зобов'язань;
- захоплення чи утримання того, що, на думку даної сторони, не повинно знаходитися у власності другої сторони (установлення сундука в спільному коридорі комунальної квартири);
- дії, що принижують людську гідність (зокрема словесні ображення та образливі вимоги);
- здійснення прямої чи опосередкованої шкоди майну чи репутації (поширення чуток, що порочать протилежну сторону);
- загрози та інші примусові дії, що примушують людину діяти, як вона не хоче і не зобов'язана робити;
- фізичне насильство.

Звертає увагу той факт, що самі конфліктери не завжди розглядають свої дії як конфліктні. З іншого боку, дія одного конфліктера здійснює суттєвий вплив на іншу сторону. Цей вплив полягає в тому, що друга сторона не лише завдає шкоди, але і в тому, що вона в свою чергу починає планувати

і здійснювати відповідні дії. Поведінка одного конфліктера викликає певні зміни в поведінці іншого.

Будь-які дії людей завжди мотивовані, про це йшлося, коли розглядався соціально-психологічний механізм виникнення конфлікту. Мотиви визначають цілі. Щоб зрозуміти шляхи виходу з конфлікту, необхідно розібратися не лише в діях, але й у мотивах та цілях конфліктерів.

Інцидент, з якого починається реальний конфлікт, має декілька варіантів продовження: конфлікт завершується інцидентом, оскільки конфліктери більше не зустрічаються (сварка пасажирів у автобусі); конфлікт вичерпується інцидентом, оскільки конфліктерам удається в ході інциденту розв'язати свої розбіжності; „гострий конфлікт” може завершитись інцидентом, оскільки інцидент приведе до загибелі одного з конфліктерів (напад бандита тощо); після інциденту конфлікт отримує розвиток.

Конфлікти – це динамічний процес, а тому характеризуються вони не лише в статиці, а й у динаміці. У вузькому розумінні під динамікою конфлікту розуміється процес розгортання конфлікту лише на одній стадії – конфліктній взаємодії, у широкому розумінні – як послідовна зміна певних стадій чи етапів, процес розгортання конфлікту від виникнення конфліктної ситуації до розв'язання конфлікту.

Учені виділяють різну кількість стадій конфлікту, дають їм різні назви, використовують різні точки відліку, початку конфлікту та його завершення. Незважаючи на досить різноманітні трактування цих питань, можна говорити і про дещо спільне (див.таблицю 5).

Таблиця 5

### Основні стадії конфлікту

I. Виникнення об'єктивної конфліктної ситуації.
II. Виникнення суб'єктивної конфліктної ситуації.
III. Демонстраційна стадія.
IV. Стадія конфліктної поведінки.
V. Стадія затухання конфлікту та його розв'язання.
VI. Стадія залишкового впливу конфлікту (постконфліктна стадія)

**I. Виникнення об'єктивної конфліктної ситуації.** На цій стадії завдяки взаємодії протилежностей виникають протиріччя в позиціях двох соціальних суб'єктів, проте конфлікт існує лише в потенції.

**II. Виникнення суб'єктивної конфліктної ситуації.** Вона виникає завдяки усвідомленню певними соціальними суб'єктами суперечності своїх інтересів, позицій, думок. Але ця суперечливість ними ще не виражається.

Перші дві стадії називають латентною фазою конфлікту, це „підводна” частина конфлікту, яка зовні не проявляється і, як правило, прихована від оточуючих.

**III. Демонстраційна стадія.** Існування даної стадії пов’язано з тим, що, як зазначає Р.Дарендорф, кожний конфлікт прагне до явного виразу зовні. Вона пов’язана з акцентуванням уваги іншої сторони на суперечності позицій. На цій стадії сторони конфлікту виступають як опоненти, що прагнуть переконати один одного в справедливості своїх претензій або перевазі своїх думок, цінностей тощо. Без цієї стадії конфлікт не був би можливий, оскільки маніфестація позицій та поглядів як-раз і дозволяє з’ясувати, що протиріччя між сторонами дійсно існують і вони не зникнуть самі по собі. У цей період завершується формування образу конфліктної ситуації, уточнюються цілі свої і формується уявлення про цілі опонента.

Наприкінці цієї стадії напруга між сторонами конфлікту зростає. Як правило, комунікація припиняється або набуває агресивного характеру (обмін колючостями, образи тощо). Завершується приводом.

**IV. Стадія конфліктної поведінки.** Вона починається з інциденту. Сторони здійснюють відкриту боротьбу, яка проявляється вже не тільки в комунікаційних актах, але і в певних діях, пов’язаних з відстоюванням своїх інтересів, позицій, захистом ресурсів. На цій стадії конфлікт поступово „переступає по сходинках”. Це називається **ескалацією конфлікту** (від латинського *scala* – сходинки). Зазначають, що ескалація може бути безперервною – постійно зростає напруга відносин та сила ударів, якими обмінюються конфліктери; хвилеподібною – напруга то посилюється, то спадає; крутою – це дуже швидке зростання гостроти конфлікту; в’ялою – повільно зростає гострота конфлікту. У разі в’ялої ескалації може виникнути хронічний (затяжний) конфлікт, який довго затримується на цій стадії (рис. 9).

**V. Стадія затухання конфлікту та його розв’язання.** Ця стадія часто починається після досягнення кульмінації – верхньої точки ескалації. Уважають, що при кульмінації конфлікт досягає того, що обом сторонам або, у крайньому разі, одній, стає зрозумілим, що продовжувати його більше не слід. Кульмінація підводить до усвідомлення необхідності шукати вихід із конфлікту. Іноді конфлікти протікають без кульмінації, оскільки сторони починають застосовувати заходи щодо погашення конфлікту ще до крайнього загострення протиріч. Завершення конфлікту вдається досягти різними методами.

**VI. Стадія залишкового впливу конфлікту (постконфліктна стадія).** Конфлікт може завершуватися без наслідків. Частіше такі наслідки

виникають. Вони можуть мати суб'єктивний або об'єктивний характер, бути конструктивними чи деструктивними. Найчастіше мають місце комплексні наслідки: і суб'єктивні, і об'єктивні, і конструктивні, і деструктивні.

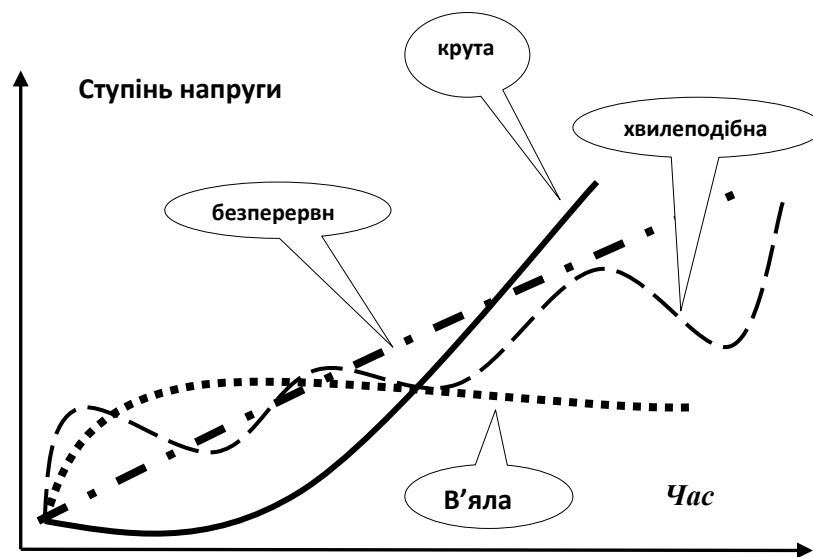


Рис. 9. Варіанти ескалації конфлікту

Оскільки конфлікт є динамічним процесом, він може характеризуватися не лише послідовною зміною певних стадій чи етапів, а й певними параметрами, залежно від дії різних факторів. Саме тому аналіз динаміки конфлікту передбачає і розгляд цих параметрів та факторів.

### ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Гічан І.С. Психотехнологія ділового спілкування : Конспект лекцій / І. С. Гічан, Д. В. Назаренко; Нац. авіац. ун-т. Каф. психології та педагогіки проф. освіти. — К., 2003. — 77 с.
2. Психологія менеджмента / [ Власов П. К., Липницький А. В., Луцихина І. М. и др.]; под ред. Г. С. Никифорова. — [3-е изд.]. — Х.: Гуманитар. центр, 2007. — 510 с.
3. Шейнов В.П. / Искусство убеждать / В.П, Шейнов. – М.: «Издательство ПРИОР»; 2000. – 304с.
4. Анцупов А. Я. Конфликтология: Учеб. для студентов вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов.- М.: ЮНИТИ, 2000. - 551 с.
5. Зубцов Д. Е. Міжособистісні конфлікти суб'єктів ділового спілкування в руслі психоаналітичного підходу / Д. Е. Зубцов // Наук. зап. — К., 2005. — Вип.26, т.2. — С.154–158.
6. Конфліктологія: Підруч. для студентів вищ. навч. закл. юрид. спец. / М-во освіти і науки України. Національна юридична академія. - Х.: Право, 2002. - 255 с.

7. Основи конфліктології : конспект лекцій. / [уклад. С. С. Яремчук]; М-во освіти і науки України, Чернів. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. — Чернівці: Рута, 2008. — 79 с.
8. Пірен М. І. Кофліктологія. / М. І. Пірен. — К.: МАУП, 2005. — 360 с.

## ЗАНЯТТЯ 2

### ТЕМА: ЕТИКА ТА ЕТИКЕТ ПІДПРИЄМЦЯ

**Мета:** сформувати системні знання щодо ділового етикету у фармацевтичній діяльності.

**Ключові слова:** етика, діловий етикет, норми звернення, ділові стосунки, ділові контакти, діловий протокол, культура мовлення керівника.

### ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПІДГОТОВКИ

1. Діловий етикет у фармацевтичній діяльності.
2. Норми звернення, вітання і знайомства.
3. Субординація в ділових стосунках.
4. Організація ділових контактів.
5. Ведення ділових бесід.
6. Ділове листування.
7. Культура телефонної розмови.
8. Діловий протокол.
9. Ділові подарунки.
10. Культура мовлення керівника.
11. Зовнішній вигляд, манери.

### ІНФОРМАЦІЙНІ МАТЕРІАЛИ

Хоча загальноприйнятим етикетом передбачено, що першим вітається чоловік з жінкою, молодший за віком із старшим, нижчестоящий за посадою з вищестоящим, керівникові не слід чекати, поки з ним поздоровається підлеглий, тим більше партнера: привітайте свого співрозмовника першим.

Стиль звернення до колег визначається загальним стилем стосунків в колективі. Переважно звертатися до товаришів по службі по імені по батькові (Ви зобов'язані їх знати) або по прізвищу (але тоді обов'язково додаванням слів "пан" або "товариш"). Не намагайтеся штучно прославляти звернення "пан" на шкоду "товаришеві" - це свідчитиме про культурну нерозвиненість того, що вимовляє. Не зловживайте зверненнями тільки по імені, та ще в скороченому варіанті - на американський манер, це свідчитиме лише про легковаге наслідування. У нашій країні споконвіку прийнято шанобливо називати людей на ім'я та по батькові, така наша традиція. Не наслідуйте приклад жвавих тележурналістів, що називають панібратськи Президента країни тільки по імені і прізвищу.

По іменах можна звертатися до найближчих співробітників, якщо вони молоді і не заперечують проти такого звернення.

У діловій обстановці звертайтеся до підлеглих тільки на "ви".Звернення на "ти" допустимо лише тоді, коли воно може бути взаємним, або обумовлено неформальними стосунками.

При діловій зустрічі з незнайомими людьми представтеся самі або за посередництва людини, що влаштовує зустріч. Якщо Ви гість, то представтеся жінці першим. Молодших за віком чоловіків і жінок слід представляти більше старшим, а не навпаки. Перш ніж кого-небудь познайомити, корисно переконатися, що обидві сторони бажають знайомства.

Пам'ятайте про ієрархічний характер управлінських стосунків.

У разі порушення субординації обов'язково повідомте підлеглого Вам керівника, потурбуйтеся про те, щоб у нього не виникло відчуття, ніби його "обходять", не хочуть на нього зважати.

Дотримуйтеся принципу емоційної нейтральності до підлеглих: Ви зобов'язані відноситися до усіх співробітників рівно і витримано незалежно від особистих симпатій і антипатій.

Витримуйте "межі дружби" з підлеглими, будьте особливо педантичні в позаслужбових стосунках, не зловживайте особистими проханнями до підлеглих - вони ведуть до фамільярності у взаємовідносинах, можуть поставити Вас в двозначне положення. В той же час пам'ятаєте, що дотримання субординації поза службою(у театрі, на відпочинку, в туристській поїзді) безглузде.

Запрошуючи працівника на бесіду, попередите його самі або через секретаря про час, тривалість і тему, щоб дати йому можливість підготуватися. Багато бесід зручніше проводити в кабінеті підлеглого - усі матеріали під руками і телефонні дзвінки не відволікають. Деякі бесіди проводите в загальній кімнаті, щоб їх чули інші співробітники.

Зайва доступність керівника не сприяє створенню нормальної ділової обстановки, веде до панібратства. Максимально обмежте число осіб, що мають право входити у Ваш кабінет без повідомлення. Створіть порядок, при якому входити в кабінет не можна, якщо там вже хтось знаходиться(особливо строго треба дотримуватися цього правила в години прийому). Бажано, щоб усі особи, яким потрібний прямий контакт з Вами, мали чітко фіксований час візиту і були упевнені в його здійсненності.

Врахуйте в той же час, що недоступність Вас як керівника веде до втрати інформації. Дотримуйтеся такого порядку, при якому будь-який



співробітник в досить короткий термін і при максимально спрощеній процедурі міг би потрапити до Вас на прийом.

Відведіть основну роль в плануванні службових контактів Вашому секретареві: він повинен вирішувати питання про невідкладність візиту, переглядати час службових контактів, повідомляти учасників у разі непередбачених ситуацій, давати довідки.

Пам'ятайте, що поза службовим приміщенням бесіди, як правило, небажані: вони створюють враження обраності і секретності. Домагайтеся створення максимальних зручностей в приміщенні, відведеному для відвідувачів, уся обстановка повинна свідчити про увагу до людей.

Правила ввічливості пропонують керівникові уміння вислуховувати людей, не перебиваючи їх, не перериваючи, не відволікаючись на інші справи і інших людей. Не слід під час розмови без нужди перебирати папери, демонструючи зайнятість, поглядати на годинник, допускати присутності третіх осіб, підписувати документи, розмовляти по телефону і тому подібне. Якщо при розмові все-таки довелося відволіктися, попросите вибачення, після вимушеної перерви запропонуєте продовжити, показавши при цьому, що пам'ятаєте, про що йшла мова. Якщо Ваш співрозмовник занадто балакучий, попросите його бути точніше і ближче до суті справи.

Не висловлюйтеся "з ходу" з будь-якого службового питання. Категоричність і безапеляційність не сприяють Вашому авторитету.

Умійте робити знаки уваги. Похвала, захоплення, інтерес, вдячність - не лише прояв Вашої вихованості, але і показник шанобливого ставлення до співрозмовника, визнання важливості загальної справи і самої бесіди. Роблячи знаки уваги, будьте щирим і природним. Піклуйтеся про обґрунтованість Ваших оцінок.

Придбавайте навички "безсловесного" пізнання. Підприємець часто вступає в короткочасні контакти. При п'яти-семихвилинній розмові зазвичай виходить так, що змістовна інформація складає близько чверті усієї отриманої інформації. Інша ж інформація з формою і ходом ділового контакту і різних зовнішніх проявів - стилю, манер, одягу, жестів, міміки співрозмовника. Умійте ефективно користуватися "безсловесною" інформацією, правильно її інтерпретувати. Вчіться усебічно розуміти людину і читати її як книгу. Не забувайте, що і Ви є об'єктом "безсловесного" пізнання. Підприємець, що вступив у ділові відносини, повинен пам'ятати про те, що знання національних і психологічних особливостей партнерів є необхідна умова успішних контактів.

Виробляйте позитивне мислення і поведінку. Ось деякі побажання:

- висловлюйтеся коротко і по суті(зверніть увагу, що росіяни люблять поговорити і не занадто балують ясністю думки - це дратує ділову людину);
- обережно використовуйте слово "я";
- спирайтеся на факти;
- не захоплюйтеся деталями, але врахуйте, що вчасно і до місця висловлена деталь зміцнює Вашу позицію, робить її достовірнішою;
- уникайте повчальності;
- шукайте шляхи врегулювання складної проблеми, а не її загострення;
- при зустрічі з агресивно налагодженим партнером уникайте конфронтації.

До ділових листів відносяться не лише службові послання, але і всілякі прохання, доручення, поздоровлення, запрошення, співчуття, тобто все, що будучи викладеним письмово, обумовлює професійні стосунки.

Пам'ятайте, що діловий лист має бути коротким і зрозумілим. Строгий тон у поєднанні з ретельно підбраною лексикою надає листу переконливість. Всякий лист або записку слід розпочинати із звернення "шанований", "вельмишановний", а у разі особливої людської або професійної дружби - "дорогий". Потім слідує ім'я і по батькові або прізвище. Перед прізвищем обов'язкове вживання слів "товариш", "колега" або "пан".

Звертаючись, вживайте найвищий титул того, до кого Ви звертаєтесь.

Не забувайте про загальноприйнятих "будь ласка", "будьте люб'язні", "будьте добрі", "заздалегідь дякую", "з повагою", "до побачення", "до зустрічі", "щиро ваш" і інших подібних словах і виразах.

Використайте загальноприйнятую форму ділового листа :

Заголовок

Внутрішня адреса

Дата відправлення

Вступне звернення(у кінці кома, а не знак оклику).

Текст листа(друкується через 1,5 - 2 інтервали, на одній стороні листа, з виділенням полів ліворуч 2-3 см і справа 1,5 - 2 см).

Завершальна формула ввічливості

Підпис

Додатки

Якщо в діловому листі Ви хочете заздалегідь позначити його зміст або ділову пропозицію, то помістите коротку характеристику листа(анотацію) між вступним вираженням зверненням і основним текстом і підчорнитимете.

На офіційних запрошувальних листах після текстів справа друкується скорочення R. S. V. P(від французького - Repondez'ilvousplat), що означає "Будь ласка, дайте" відповідь.

Оформляйте конверти відповідно до загальноприйнятих зразків. Над адресою вказується спосіб відправлення : REGISTERED - замовлене, AIR - MAIL - авіа, EXPRESS DELIVERY - з терміновою поштою і так далі.

Зворотна адреса пишеться в нижній частині лицьової сторони конверта, а іноді на його зворотній стороні.

Рекомендується не складати ділові листи в конверті більш ніж в два рази(текстом всередину). Найбільш важливі листи бажано не згинати, а відправляти у великих конвертах.

На листи слід відповідати можливо швидше(не більше, ніж через п'ять днів). У разі затримки попросите вибачення і поясните причину несвоєчасної відповіді.

Ввічливість зобов'язує Вас посилати письмову вдячність за отримані поштою послуги і поздоровлення(якщо вони не були відповідями) з повідомленням про їх отримання. Поздоровлення у відповідь посилається до наступного свята або урочистої дати.

Телефонна розмова має бути короткою, ввічливою, торкатися істоти справи.

Набравши номер і почувши, що трубку зняли, поздоровайтесь, переконаєтесь, що зв'язалися з абонентом, що цікавить Вас, назвіть себе і попросіть, вживаючи слова "будь ласка", "будьте добрі" і тому подібне, до телефону потрібного. Вам людини (а у разі ж помилкового попадання вибачитесь і після відповіді "будь ласка" повісьте трубку.

Представляючись по телефону, чітко назвіть не лише прізвище, але і ім'я і по батькові.

Якщо розмова має бути ґрунтовною, поцікавтеся, чи має співрозмовник час Вас вислухати.

Знявши трубку по дзвінку, назвіть організацію або своє прізвище. У разі зайнятості, попросите(із вживанням слів "будьте добрі", "будь ласка") передзвонити в зручне для Вас і для абонента час.

Ніколи не ведіть приватних розмов у присутності кого-небудь.

Пам'ятайте, що якщо телефонний зв'язок урвався, передзвонює той, хто дзвонив. Закінчувати розмову повинен його ініціатор.

Не слід дзвонити у справах у вихідні дні. Дзвонячи на квартиру заміжній жінці або одруженому чоловікові, неодмінно назвіть себе і вибачтеся за занепокоєння.

Діловий протокол - це порядок проведення ділових зустрічей. Він особливо важливий при здійсненні перемовин. Встановлюватися про зустріч або перемовини прийнято не менше, чим за 2-3 дні, при цьому заздалегідь слід уточнити питання, що виносяться для обговорення, а також тривалість зустрічі. У цей же момент сторони домовляються про матеріали, необхідні для обговорення, а також про підсумкові документи або усні декларації. Часу початку переговорів треба дотримуватися неухильно обома сторонами.

Ділові зустрічі, особливо переговори, проводяться в спеціально відведеному і пристосованому приміщенні. Перед кожним учасником переговорів бажано поставити картку, на якій вказано прізвище, ім'я і по батькові учасника, фірму або організацію, яку він представляє. Нестачі місць(стілців) бути не повинно.

При необхідності переговори обслуговуються спеціально виділеними(запрошеними) працівниками(фахівцями).

На столах учасники повинні знайти папір і письмове приладдя. Бажано мати на столах також прохолодні напої. Хорошим тоном буде подати чай і кава з невеликою кількістю печених виробів.

Організацію ділових зустрічей цілком бере на себе сторона-ініціатор, або за домовленістю одна із сторін, що стає приймаючою стороною. Частенько переговори проводяться у формі таких протокольних заходів, як коктейлі, ланч, вечерю і іншого роду прийоми.

- Ланч(сніданок) влаштовується зазвичай між 12 і 13 годин і триває 1-1,5 години(45-60 хвилин за самим сніданком і 15-30 хвилин за кавою або чаєм).
- Чай влаштовується між 16 і 18 годинами, як правило, для жінок. Можливі випадки запрошення чоловіків. Тривалість чаю - 1-1,5 години.
- Коктейль("а ля фуршет") починається в проміжок часу від 17 до 18 годин і триває 2 години. Проводиться стоячи.
- Обід - найбільш почесний вид прийому, починається в проміжок часу від 20 до 21 години. Триває зазвичай 2-3 години і більше, за столом - приблизно 1 година, решта часу - у вітальнях.
- Шведський стіл" - пригощання за принципом самообслуговування. Менш офіційний, ніж звичайний обід.
- Вечеря починається о 21 годині і пізніше. Відрізняється від обіду часом початку.
- "Келих шампанського" - прийом починається в 12 і закінчується до 13 годин.

Якщо Ви збираєтеся організувати прийом, пам'ятайте, що він повинен бути підготовлений самим ретельним чином.

У підготовку прийому входить вибір виду прийому, складання списку запрошених, завчасна розсилка запрошень, складання плану розподілу гостей за столом, складання меню, підготовка приміщень, сервіровка столів і обслуговування гостей, підготовка тостів або розмов, складання порядку проведення прийому.

У підготовку прийому входить вибір виду прийому, складання списку запрошених, завчасна розсилка запрошень, складання плану розподілу гостей за столом, складання меню, підготовка приміщень, сервіровка столів і обслуговування гостей, підготовка тостів або розмов, складання порядку проведення прийому.

Проводячи прийом, будьте уважні і доброзичливі до усіх запрошених.

Якщо Ви отримали письмове запрошення на прийом, на нього необхідно відповісти. Позитивна відповідь означає, що відвідування прийому є обов'язковим. Приходити слід точно у вказаний в запрошенні час.

Робити подарунки, дарувати сувеніри, підносити речі з фірмовими знаками прийнято у діловому світі. Але тут потрібні міра і такт. Не можна дарувати занадто дорогі речі - це може поставити колегу в невміле положення. Зате дуже добре подарувати те, що відповідає бажанню і стилю партнера, несе відбиток Вашого особистого до нього відношення.

При діловому візиті в іншу країну доречно дарувати художньо і оформлені вироби - скульптури, гравюри, пам'ятні медалі, настінні тарілки, книги, грамплатівки. При досить тісному знайомстві можливі і такі подарунки, як національні напої, солодоші, курильне приладдя, вироби з шкіри, кераміки, стекла, металу і так далі.

Ніколи не потрібно дарувати предмети туалету(шкарпетки, сорочки, капелюхи, парфумерію і тому подібне за виключенням хіба краватки, яка чомусь входить до числа допустимих сувенірів).

Дарувати потрібно тактовно, супроводжуючи дарування приємними словами, короткими побажаннями, жартом.

Якщо Вас запросили додому, кращим подарунком є живі квіти. Їх вручають в розгорнутому виді або в спеціальній упаковці.

Не можна дарувати речі, вживані, за винятком антикваріату, раритетів, коштовностей, які підносяться тільки дуже великими фірмами в особливих випадках(наприклад, при ювілеях).

Приймати подарунки теж потрібно тактично: подякувати, розпакувати, якщо ситуація дозволяє, оцінивши увагу і смак дарувальника, виразити задоволення.

За посланий або переданий через третю особу подарунок подякувати потрібно відразу ж по телефону або коротким листом.

Відмовитися від подарунка можна лише у тому випадку, коли прийняти його непристойно, або подарунок настільки цінний, що змушує Вас почувати себе боржником. При відмові підкресліть вдячність за увагу і мотивуйте свою відмову. Будьте послідовні, не приймайте подарунок після довгих умовлянь. Відмовляйтеся ввічливо і непохитно.

Пам'ятайте, що грамотність, логічність, емоційне забарвлення мови є обов'язковою умовою будь-якого ділового контакту.

Стежте за правильним вживанням слів, з вимовою, наголосами(договір, експерт, забезпечення, одночасно, здзвонимося, валовий, оптовий, почати, прийняти і тому подібне).

Якщо Ви невпевнені в правильності вимови або вживання якого-небудь слова, звернетесь до словників: орфографічному, словнику наголосів, тямущому, іноземних слів. Вони мають бути у Вас під рукою.

Уникайте канцеляризмів і багатослівності(не вживайте таких слів, як "підробити", "бовдурка", "підмахнути" і тому подібне, як не вживайте замість: "допомогли" - "організували і провели певну роботу по наданню допомоги", "упевнений" - "можна з упевненість сказати, що.", "дійсність" - "реальна дійсність", "перемогли" - "отримали перемогу" і так далі).

Не використовуйте оборотів, що містять зайві слова(наприклад, "абсолютно новий" замість "новий", "попереднє планування" - "планування", "необхідно мати" - "необхідно", "зібрані разом" - "зібрали", що "триває далі", - що "триває", "співпрацювати разом" - "співпрацювати", "кожен окремо" - "кожен", "прикладене при цьому" - "прикладене", "точно співпадаюче" - "співпадаюче", "повторите знову" - "повторите", "все ще залишається" - "залишається").

Не вживайте без необхідності іноземні слова(замість "визначити" - "детермінувати", замість "різноманітність" - "диверсифікація", замість "особливий" - "екстраординарний" і так далі). Неправильне або паралельне вживання іншомовної лексики веде, як правило, до непотрібних повторень, наприклад: "промислова індустрія"(у слові "індустрія" вже знаходиться поняття "промислова"), "форсувати будівництво прискореними темпами"("форсувати" і означає "вісті прискореними темпами"), "азнати повне фіаско"("фіаско" і є "повна поразка").

Не забувайте, що безособові конструкції часто прикривають небажання брати на себе відповідальність, самотійно думати("представляється доцільним" - "я(ми) вважаю за доцільне", "думається, що." - "я думаю." і так далі), а вживання таких слів говорить про Ваше прагнення "перетворити дійсність" ("важкий" - "нелегкий", "недоліки" - "приховані резерви", "висловити критиків" - "висловити побажання", "щось

зробити" - "досягти цілей, рубежів, горизонтів", "робітники" - "трудівники" або "передові трудівники").

Позбавляйтеся від слів-паразитів "так би мовити", "ось", "розумієте", "означає" і тому подібне - вони дратують слухачів.

Уникайте зарозумілого, самовпевненого, категоричного тону в розмові, виступів, - в нім проглядає переоцінка власної персони і зневага до оточення.

Специфіка діяльності керівника пред'являє дуже серйозні вимоги до зовнішнього вигляду її учасників. Керівник має бути завжди охайний: погано зав'язана краватка або нечищені черевики - свідомство невимогливості до себе або байдужість до оточення, неувважності і незібраності.

Не носіть одягу яскравих кольорів або занадто строкатих візерунків. Для керівника переважний консерватизм в одязі: костюми спокійних тонів і класичних фасонів, однотонні світлі сорочки, ретельно підібрані краватки і ніякій біжутерії(значків, брелків, ланцюжків, перстнів, шпильок). Не кладіть в зовнішні кишені ручку, олівець, окуляри, гребінець і інші предмети.

Офіційні прийоми вимагають певного одягу, про що вказується в запрошенні: парадний одяг, фрак, смокінг або звичайний костюм. Костюм, що надівається в офіційних випадках, не має бути спортивним, а піджак і брюки різного кольору. Жінкам на обід, вечерю, вечірній прийом рекомендується вечірній туалет.

Сидячи за кермом автомобіля, пам'ятаєте не лише про правила руху, але і про пасажирів. Не обов'язково розважати їх, але потурбуватися про їх зручності необхідно. Ведіть автомобіль спокійно і плавно, не коментуйте поведінку інших водіїв і пішоходів. Не будьте азартним.

Стежте за своєю ходою: ходити слід твердо, прямо, не перевалюючись і не згинаючись, з гідністю.

Відучуйте себе від поганих звичок: не слід сидіти "розвалившись" в кріслі, розгойдуючись на стільці, сидіти на самому його краєчку, класти ногу на ногу, погойдувати ногою під час розмови і тому подібне. Тримайте під контролем руки - Ваші жести мають бути стримані і доцільні. Не доторкайтеся до співрозмовника руками - це буває украй для нього неприємно.

Ніколи не забувайте, що на Ваш зовнішній вигляд і манери завжди звертають увагу.

Майте почуття міри, - всякі відхилення дратують і "працюють" проти Вас. Не будьте надмірно жвавими, шумними і пристрасними, як не будьте занадто в'ялими, тихими і байдужими.

Стежте за враженням, яке Ви робите на оточенні, але не заради самомилювання, а для самокоррекції.

### РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Гічан І.С. Психотехнологія ділового спілкування : Конспект лекцій / І. С. Гічан, Д. В. Назаренко; Нац. авіац. ун-т. Каф. психології та педагогіки проф. освіти. — К., 2003. — 77 с.
2. Психология менеджмента / [ Власов П. К., Липницкий А. В., Луцких И. М.и др.]; под ред. Г. С. Никифорова. — [3-е изд.]. — Х.: Гуманитар. центр, 2007.— 510 с.
3. Шейнов В.П. / Искусство убеждать / В.П, Шейнов. – М.: «Издательство ПРИОР»; 2000. – 304с.
4. Анцупов А. Я. Конфликтология: Учеб.для студентов вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов.- М.: ЮНИТИ, 2000. - 551 с.
5. Зубцов Д. Е. Міжособистісні конфлікти суб'єктів ділового спілкування в руслі психоаналітичного підходу / Д. Е. Зубцов // Наук. зап. — К., 2005. — Вип.26, т.2. — С.154–158.
6. Конфліктологія: Підруч. для студентів вищ. навч. закл. юрид. спец. / М-во освіти і науки України. Національна юридична академія. - Х.: Право, 2002. - 255 с.
7. Основи конфліктології : конспект лекцій. / [уклад. С. С. Яремчук]; М-во освіти і науки України, Чернів. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. — Чернівці: Рута, 2008. — 79 с.
8. Пірен М. І.Конфліктологія. / М. І. Пірен. — К.: МАУП, 2005. — 360 с.
9. Хасан Б.И. К разработке психологической теории конфликта / Б. И. Хасан // Актуальные проблемы общественных наук.—Красноярск, 1986. -С. 172-176.
- 10.Гічан І.С. Психотехнологія ділового спілкування : Конспект лекцій. / І. С. Гічан, Д. В. Назаренко; Нац. авіац. ун-т. Каф. психології та педагогіки проф. освіти. — К., 2003. — 77 с.
- 11.Горішна М. Агресія у спілкуванні : Психопрофілактика / М. Горішна // Психолог (Шкільний світ). - 2005.- №35. - С.21-25.
- 12.Копець Л. В. Психологія особистості: Навч. посіб. для студентів вузів / Л. В. Копець. — К.: Вид.дім "Києво-Могилянськаакадемія", 2008. — 458 с.
- 13.Поснова Т. Бар'єри ділового спілкування та шляхи їх подолання / Т. Поснова // Науковий вісник. — Чернівці, 2003. — Вип.190: Педагогіка та психологія. — С.155–159.



14. Психология менеджмента / [ Власов П. К., Липницкий А. В., Луцкихина И. М. и др.]; под ред. Г. С. Никифорова. — [3-е изд.]. — Х.: Гуманитар. центр, 2007. — 510 с.
15. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. — 6-е вид., випр. і допов. — К.: Знання, 2007. — 230 с.: іл. — (Вища освіта ХХІ століття).
16. Шишова І. О. Етико-психологічні аспекти культури спілкування / І. О. Шишова // Роль науки, релігії та суспільства у формуванні моральної особистості: матеріали ХХІІІ Міжнар. наук.-практ. конф., 16 трав. 2008 р. — Донецьк, 2008. — С.311–312.

## ЗАНЯТТЯ 3

### **ТЕМА: МЕТОДИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ В СИСТЕМАХ КЕРУВАННЯ**

**Мета:** сформувати системні знання про методи та прийоми психологічного впливу в системах керування.

**Ключові слова:** методи психологічного впливу, переконання, прийоми та методи аргументації, правила аргументації, прийоми навіювання, взаємовідносини підлеглих.

#### **ПИТАННЯ ДЛЯ СПІВБЕСІДИ**

1. Загальна характеристика методів психологічного впливу в системах керування.
2. Переконання. Основні засоби переконання. Види переконань.
3. Прийоми та методи аргументації. Основні правила аргументації.
4. Методи аргументації та їх характеристика.
5. Навіювання. Прийоми навіювання.
6. Регулювання діяльності та взаємовідносин підлеглих.

#### **ІНФОРМАЦІЙНІ МАТЕРІАЛИ**

Переконання - ця дія на свідомість, почуття, волю людей за допомогою повідомлення, роз'яснення і доказу важливості того або іншого положення, погляду, вчинку або їх неприпустимості з метою змусити того, що слухає змінити існуючі погляди, установки, позиції, стосунки і оцінки або розділити думки або представлення того, що говорить /Переконання - основний, найбільш універсальний метод керівництва і виховання. Механізм переконання заснований на активізації розумової діяльності людини, на зверненні до раціональної сторони свідомості. Передбачається, що той, що переконується повинен здійснити свідомий вибір шляхів і засобів досягнення мети, тобто щоб переконати, потрібно притягнути увагу об'єкту дії, викласти і роз'яснити нову інформацію, привести вражаючі аргументи.

Основними засобами переконання виступають графічний знак, образ, слово, тембр мови, жест, міміка, емоційно-вольові стани, ритм мови і дій, світло і колір наочного засобу, статус і авторитет того, що переконує.

Вибір переконання як методу впливу не залежить від відношення до об'єкту дії. Проте той, що переконує вважав за краще б мати справу з поступливим, м'якосердим, добрим, терпимим і боязким співрозмовником.

Інформування. Етап передачі інформації підлеглому служить продовженням стадії встановлення контакту і в той же час є базою для розвитку подальшої інформації. Інформування - це повідомлення співробітників відомостей про внутрішній і зовнішній стан людей, предметів, явищ, процесів, що має відношення до їх діяльності; виступ або доповідь про положення подів в колективі; оголошення якого-небудь документу.

Існує три види інформаційного обслуговування : документальне, фактографічне і концептуальне. Керівники періодично доводять до відомостей підлеглих інформацію, отриману з органу(законодавчі акти, накази, директиви, настанови і т. п.), що вище стоїть. Здійснюється поточне інформування колективу з доведенням прав, що представляють професійний інтерес, і індивідуальне інформування, т. е. виборче поширення інформації для конкретних фахівців.

При передачі інформації слід дотримуватися ряду логічних, психологічних і етичних правил. Інформація повинна відповідати професійним потребам; бути ясною, точною, змістовною, цікавою і, по можливості, короткою. Інформуючи інших, слід стримувати себе, не допускати образливих випадів і повідомлення відомостей, що становлять чию-небудь таємницю. Необхідно також бути обережним при повідомленні неприємних вістей. Інформування може бути індивідуальним і груповим.

Висунення тези. Теза - це думка або положення, істинність якого вимагається довести. Найпростіша дія може не містити ні засобів привертання уваги, ні засобів аргументації. Однієї лише тези буває досить, щоб викликати потрібну реакцію. У лекції, бесіді, статті можна одночасно висувати декілька тез. Як правило, в тезі полягає основна думка, ідея, вимога, мета або завдання. Теза має бути істинною, не містити протиріч, припускати наявність фактів, що його, що підтверджують.

У ситуації дефіциту часу, коли увагу вже залучено іншими особами(доповідача хтось представив) або положенням суб'єкта дії, можна розпочинати з безпосереднього викладу тези.

Отже, теза - це основна думка начальника. При проведенні зайняття із співробітниками, у виступі на зборах або бесіді з підлеглими у багатьох випадках доцільно розпочинати з доведення тези(ів).

Визначення понять. За ситуації, коли головною метою переконання є інформування про наукові або практичні досягнення і предмет розгляду

досить вивчений, прибігають до визначення понять як сукупності суджень і істотних ознак про який-небудь предмет або клас предметів.

Даючи визначення предмета обговорення, зазвичай вказують на його ознаки. При цьому визначення буде тим повніше, чим більше ознак буде перераховано. Оскільки повне перерахування неможливе, прибігають до різних прийомів, що полегшують визначення понять. До них відноситься визначення поняття через найближчий рід і видову відмінність. В цьому випадку визначення розпочинається з вказівки роду, в який в якості виду входить певне поняття. Наприклад: "Психологія - це наука про психіку і закономірності її прояву і розвитку". Тут "наука" - поняття родове.

Визначення понять найчастіше використовують на лекціях і груповому занятті. Не зайвим буде до нього вдатися, коли розмова зайшла у безвихідь через взаємне нерозуміння сторін. Інша лекція може містити безліч понять і не викликати нудьги. Швидше навпаки, за відсутності навчальних посібників та складнощів інформаційних такий підхід подобається підлеглим. Прилягаючими чинниками тут, неодмінно, служать конкретність, лаконічність викладу, можливість пізнати матеріал без зайвої "води".

Висунення гіпотез. Гіпотеза, як відомо, швидше наукове припущення, що висувається для пояснення яких-небудь явищ. Вона використовується надзвичайно широко і в науковій доповіді, і в лекції, і в індивідуальній бесіді, і на інструктивній нараді. Маючи здатність висувати продуктивні гіпотези, керівник або співробітник значною мірою може підвищити результативність своєї діяльності

Гіпотеза - це здогадка, що вказує шлях до досягнення результату. Гіпотеза потрібна, коли початкових даних недостатньо або їх отримання на першому етапі пов'язано з множиною труднощів. Без гіпотез неможливі отримання і прищеплення наукових знань, а також управління колективом.

Пояснення. У тих випадках, коли висунена теза, визначення або гіпотеза недостатньо ясні і зрозумілі для розуміння, коли співробітник не робить того, що треба робити, прибігають до пояснення. Тому ставиться завдання усунути труднощі і полегшити сприйняття інформації. Звичайне це детальніше і ширше тлумачення з використанням зрозумілих термінів, з приведенням додаткових відомостей, з вказівкою випадків практичного застосування пропонованих ідей і нововведень.

Використовуються наступні види пояснення :

- коментування(пояснення на основі викладу міркувань, пояснювальних і критичних зауважень);
- тлумачення(пояснення, що визначає сенс);

- спрощення(зміна первинної інформації і приведення її в зручний і доступний для сприйняття вид);
- переказ(повторний послідовний і детальний виклад).

Вказівка - це звернення уваги за допомогою руху або жесту на предмет сприйняття щоб показати і назвати його для зведення. Цей прийом використовується в тих випадках, коли визначення поняття не потрібно або воно неможливе в силу яких-небудь причин, проте сам предмет або явище, про яке йде мова, можна наочно продемонструвати в натуральному виді або копії(модель, технічний пристрій, тренажер, фільм, слайд, фонограма, графік, комп'ютерна програма і т. п.).

Вказівка сприяє формуванню через канали сприйняття(зір, слух, дотик) правильних уявлень про навколишній світ, є ефективним засобом дії при передачі нових знань.

Опис. Описати предмет або особу людини - це перерахувати ряд істотних ознак, які більш менш повно розкривають суть пізнаваного. До цього прийому прибігають в ситуаціях ознайомлення співробітників з предметом, у якого не можна знайти видову відмінність, необхідну для визначення. Опис може також передувати визначенню або доповнювати його.

Як прийом дії опис надзвичайно широко використовується на усіх видах зайняття із співробітниками, на нарадах, інструктажах, у бесідах з підлеглими. Опис дуже різноманітний за формою і за змістом.

Характеристика. Це прийом дуже близький до опису, використовується в цілях найчастішого представлення матеріалу, коли неможливе або ні необхідності давати те або інше поняття. Характеризуючи предмет, ми вказуємо на які-небудь помітні ознаки, що мають значення в цій ситуації. Характеризуючи людину, ми відмічаємо у нього позитивні і негативні риси спрямованості і особи, професійні знання, уміння і навички, здібності, відношення до інших людей, самооцінку і емоційно-вольову сферу.

На відміну від опису, характеристика містить точніші параметри і оцінки, отримані найчастіше за допомогою об'єктивних методів виміру(приладів, тестів), спостереження, аналізу документів, експертних оцінок і т. п.

Порівняння і відмінність. Сприймаючи окремих предмет або окрему людину, дуже важко визначити його достоїнства і недоліки. Що означає "розумний", "ввічливий", "чесний"? По відношенню до чого і до кого? Значить, потрібна точка відліку, еталон або інший однорідний об'єкт. Тільки порівнюючи з ним, зіставляючи, можна побачити якісні відмінності, властивості, ознаки, і отримані результати придбають деяку інформаційну значущість.

Прийоми порівняння і розрізнення надзвичайно широко використовуються в учбовій і адміністративній діяльності. Бажаючи підвищити ефективність знань, керівник повинен представити статистичні дані, показники ефективності організації, результати роботи відділу, рівень дисципліни порівняно з таким же періодом минулих років або порівняти роботу різних відділів.

Інформація про цілі діяльності. Організація будь-якої діяльності повинна розпочинатися з визначення її цілей(передбачуваного або планованого результату) і формування у співробітників усвідомленого образу майбутніх результатів. Значна кількість подальших невдач і конфліктів пояснюється недотриманням цього простого правила.

Даючи завдання окремому співробітникові або групі, керівник, за винятком окремих випадків, зобов'язаний чітко сформулювати мету діяльності. Вона має бути доведена до виконавця в зрозумілій формі, бути реально досяжною, носити, по можливості, кооперативний характер, а також узгоджуватися з індивідуальними цілями підлеглих. Якщо висувається одночасно декілька цілей, то необхідно визначити їх ієрархію, т. е. підлеглість, послідовність досягнення цілей.

До числа найбільш типових помилок керівників слід віднести висунення нереальних цілей; формування несумісних, суперечливих вимог і вказівок; нав'язування під впливом мотиву самоствердження(бажання показати твердість характеру або владу) власних цілей; маскування справжніх цілей і демонстрацію уявних цілей.

Ради і пропозиції. Ці методи відносяться до демократичних прийомів керівництва. З їх допомогою згладжуються або попереджаються небажані наслідки для співробітників і усієї організації. Радячи, начальник не вимагає, а в доброзичливому тоні виражає свої ідеї, принципи, способи і правила виконання якихось дій або поведінки в тій або іншій ситуації. Це не наказ, а рекомендація, заснована на багаторічному досвіді роботи і досвіді інших. Виражає він це словами: "Добре було б, щоб ви."; "Потрібно було б вам."; "Можливо, ви."; "Я хочу, щоб ви."; "Як ви дивитеся на те, щоб." і т. п.

Та все ж не слід захоплюватися цим прийомом. Мало того, що видані рекомендації не завжди бувають обґрунтованими, оскільки відбивають обмежений досвід, вони ще й є гальмом для розвитку творчих особистостей, розвитку її ініціативи і самостійності у вирішенні службових питань; Інформування про результати роботи. Ознайомлення з результатами діяльності чинить стимулюючу дію на співробітників. Рядом дослідників доводиться, що інформування виконавця здатне підвищити результати праці на 12 - 15%.

## Прийоми аргументації

Аргументація - це приведення логічних аргументів з метою довести істинність якого-небудь положення. Досягається це залученням різних по силі психічної дії на людину засобів або має в розпорядженні аргументів особливий порядок. Зазвичай показується обґрунтованість і корисність якої-небудь ідеї.

Дрібниці мають часом вирішальне значення. З логіки і риторики відомі загальні ради з аргументації.

1. Слід оперувати простими і точними поняттями, оскільки можна легко "потопити у морі слів і переконливість ваших аргументів і вашого співрозмовника.

Аргументи мають бути достовірними в очах Вашого співрозмовника; якщо правда має присмак брехні, то його від неї позбавити. Слід пам'ятати, що перебільшення є одна з форм брехні.

2. Спосіб і теми аргументації повинні відповідати особливостям сприйняття і темпераменту вашого співрозмовника : аргументи, роз'яснені окремо, зазвичай бувають ефективнішими;

декілька(3-4) яскравих аргументів переконливіше за безліч дрібних аргументів; аргументація не повинна мати вигляду монологу, пауза в ході бесіди має велике значення; як правило, краще сприймається співрозмовником "активна" побудова фрази, чим пасивне.

2. Коректне ведення аргументації по відношенню до співрозмовників виявляється набагато вигідніше, особливо при тривалих контактах. Тому слід визнавати правоту партнера, коли він правий. В цьому випадку не порушується етика ділових(і неділових) стосунків, ми маємо право чекати і вимагати такої ж поведінки від нашого партнера.

3. Пристосувати аргументи до особи ділового співрозмовника :

- направити аргументацію на цілі і мотиви співрозмовника;
- уникати простого перерахування фактів, а замість цього викладати переваги і наслідки, що цікавлять співрозмовника;
- вживати зрозумілу термінологію;
- в ході бесіди перевіряти дію аргументів перехресними питаннями;
- уникати "зайвої" переконливості, яка може у співрозмовника з агресивною натурою викликати відсіч.

5. Уникати неділових виразів, що утрудняють аргументацію і розуміння, уникати порожніх фраз, оскільки іноді навіть незначна зміна в "ключовій фразі" бесіди часто чинить вирішальну дію.

6. Намагатися як можна наочніше викласти свої докази, ідеї і міркування. Книжки, малюнки, схеми і графічні матеріали на персональній ЕОМ

підвищують ефективність аргументації. Але при цьому слід розуміти, що порівняння має бути зрозумілим співрозмовникові, засновано на його досвіді; порівняння повинні посилювати вашу аргументацію, але без перебільшення і крайнощів, які можуть викликати недовіру співрозмовника. Ручки, папір, персональна ЕОМ являються дуже важливими допоміжними засобами в ході ділової бесіди. Результатом бесіди може бути готовий протокол, договір як зримий результат. При великій кількості учасників можна використати діапроектори, кінопроектори, проекційні телевізори і т. п.

Посилання на авторитетні джерела. Найкращим, найбільш простим і широко використовуваним способом аргументації є посилання на авторитетне джерело інформації. В цьому випадку ставлять у свідків, заручаються підтримкою особи або органу, чий авторитет не викликає сумнівів.

Доказ фактами. "Факт - дійсно, реально існує невігдана подія, явище; те, що сталося насправді". Доказ фактами(цифрами і прикладами) - найбільш поширений прийом аргументації і найбільш надійний, але, зрозуміло не в усіх випадках. І ось чому. Світ результатів людської діяльності, світ фактів величезний. Якщо задатися метою, то в нім можна, практично, знайти підтвердження будь-якої точки зору.

Ілюстрація. Успішніше пред'являти фактичний і образний матеріал, роз'яснювати призначення складових частин і зв'язків, доводити істинність висунених тез, визначень і гіпотез можна, прибігаючи до засобів наочності : показ натуральних предметів або явищ або їх зображення у вигляді відеосхем, графіків, фотографій, слайдів, картин, кінофільмів, фонограм, відеозаписів і репортажів. При цьому ставиться завдання дати можливість побачити що-небудь, переконатися, звернути увагу, ознайомитися, виявити або розглянути.

Одностороння(монологічне) дія - ця дія відбувається в одному напрямі: від начальника до підлеглих. Найчастіше воно реалізується у виступі на нараді або на лекції. Як всяке монологічне мовлення, така дія розгорнута, довільна і організовано. Переконаючи у такий спосіб, ми вимушені назвати і охарактеризувати предмет розмови, розгорнути свою думку і аргументи.

Суперечка - цей прийом можна визначити як словесне змагання, обговорення, в якому кожен обстоює свою думку. Існує декілька варіантів суперечки :

- дискусія - публічна суперечка з метою добитися істини шляхом зіставлення різних думок;
- полеміка - публічна суперечка з метою захистити свою точку зору;
- опанування - виступ із запереченнями в публічній бесіді;



- протест - рішуче заперечення проти чого-небудь.

Аналогія. У тих випадках, коли немає прямих фактичних даних, що підтверджують висунену тезу, іноді прибігають до прийому аналогії. Суть його полягає у встановленні схожості між предметами або явищами по деяких позиціях, а далі висловлюється припущення або твердження про їх ідентичність по усіх інших.

Картина. Мова, що складається з одних міркувань і фактів, не може утриматися в голові людей, не звичних до інтелектуальної діяльності. Для кращого з'ясування, представленням запам'ятовування описуваного факту, а також аргументу при дії на підлеглих треба не лише описувати факти, але зображувати подробиці поведінки людей і навколишнього оточення. Робити це потрібно так живо і образно, щоб слухачам здавалося, що вони майже бачать їх. Для цього можна привести який-небудь яскравий епізод з життя людини. Якщо такого епізоду в розпорядженні немає, то його можна придумати самому.

#### Навіювання

На відміну від переконання, де одна людина впливає на інших в основному силою логіки і різними аргументами, при навіюванні здійснюється цілеспрямована словесна або образна дія, що викликає некритичне сприйняття і засвоєння якої-небудь інформації. По В. М. Бехтереву, навіювання є не що інше як вторгнення у свідомість(чи прищеплення до нього ідеї), що відбувається без участі і уваги сприймаючої особи і нерідко без ясної з його боку свідомості(релігія, гіпноз).

Пряме навіювання. Навіювання досягається шляхом безпосередньої словесної дії емоційно насиченим, наказовим тоном. Словесна формула при цьому має вигляд прямої мови, зверненої до об'єкту дії. У ній виражається необхідна поведінка або стан, який повинен настати відразу ж після висловлених слів. Фрази мають бути різкими(але не образливими), які легко запам'ятовуються. Найбільш важливі фрази слід повторювати кілька разів. Мова того, що вселяє може супроводжуватися засобами, що посилюють ефект дії(жести, міміка, інтонація і ритм). Гучність мови варіюється залежно від індивідуальних станів і важливості тієї або іншої фрази у формулі.

Непряме навіювання. Навіювання цього виду досить ефективно використовується в практиці. На відміну від прямого, при непрямому навіюванні завжди прибігають до допомоги додаткового подразника. Словесної формули може не бути зовсім. Сила дії начальника, наприклад, при цьому знаходиться не в словах, а в його зовнішньому вигляді, в авторитеті, в обстановці кабінету і предметах на його столі, в тому, як він поводить себе в різних ситуаціях. Сприймаючи керівника, підлеглий приходить

до висновку типу : "Якщо начальник такий спокійний в цій ситуації, боятися особливо нічого".

Зважаючи на це керівникові слід потурбуватися про свій зовнішній вигляд і про створення у своєму кабінеті обстановки, що підкреслює значущість, того, що він робить і чого домагається від підлеглих.

#### Прийоми навіювання

Натяк. На використанні механізму непрямого навіювання побудований такий виховний прийом, як натяк. Полягає він в тому, що керівник, бажаючи загальмувати розвиток небажаної якості, не вказує на необхідну поведінку прямо, не критикує, а йде до мети обхідними шляхами. При натяку слова або вираження керівника конструюються так, щоб не повністю висловлена думка могла бути зрозуміла тільки по здогадці. У одному випадку інформація розташовується так, що підлеглий бачить хороший вчинок свого начальника або колеги.

У іншому випадку - це розповідь про негативні результати роботи, де співробітник побачить, як безглуздо і нерішуче він діяв. Він чує думку начальника, бачить лінію виправлення недоліків, але залишається таким, що не дізналося або не названим для необізнаних. Це дає можливість "врятувати свою особу".

Прийом використовується для роботи впливу, що коригує, на людей, що легко беруться за виконання доручень і не доводять їх до кінця! Ініціативність - корисна риса, але коли вона безплідна і тільки відволікає людей, доводиться робити м'яку корекцію.

Уявна заборона. У народі говорять: "Заборонений плід - солодкий". Чому так? Відповідь прихована в механізмі задоволення потреб. Велику привабливість і цінність має те, що він важкодоступний або рідко зустрічається.

Бажаючи притягнути увагу співробітників до чого-небудь буденному, керівник може умисне драматизувати ситуацію, підкреслити трудність і ризиковану досягнення мети, обмеженість можливостей для задоволення заявок і т. п.

Відступ. Діяльність керівника не може складатися тільки з суцільних перемог. Трапляються і невдачі. Гірше, коли з істинної або уявної вини керівника виникає конфлікт. Його наслідки різко позначаються на ефективності діяльності усього колективу. У такій ситуації, якщо вжиті заходи(усунення причин конфлікту, примирення сторін, переконання та ін.) не дали помітних результатів, а чутки підігривають напруженість і колектив "вимагає жертв", розумніше піти на компроміс. Для цього спочатку треба дати можливість відкриваючій стороні вилити невдоволення, висловити

публічно свої скарги, незайме дати деяке послаблення, особливо якщо дійсно режим праці був напруженим. І нарешті визнати свою провину і покарати винних. Іноді цим інцидент і вичерпується.

Вичікування. Прийом використовується з ситуації конфлікту, непокори, протидіє сил, коли відсутня необхідна інформація про стан осоружної сторони і бажано отримати додаткову інформацію про підлеглого.

Демонстрація посилення ресурсів. Суть прийому полягає в тому, що керівник інформує підлеглого про те, що у нього є можливість збільшити власні ресурси такою мірою, що вони набагато перевищуватимуть ресурси підлеглого. Це може бути пред'явлення фактів наростаючої сили або просто бурхливої діяльності. Подібна тактика здатна викликати ряд дій підлеглого : від додаткової мобілізації своїх ресурсів до визнання своєї поразки і згоди піти на поступки, підкорятися. Використовується цей прийом в ситуаціях конфлікту, непокори і низької результативності.

Маскування відповідальності. Іноді, виховних цілях доцільно перекласти відповідальність за результати роботи на підлеглого. Це стимулює діяльність, виховує самостійність, знімає надмірну тривожність. Начальник як би йде від керівництва під яким-небудь благородним приводом: посилається на зайнятість, некомпетентність, втому, хвилювання або хворобливий стан. Підлеглому нічого не залишається, як узяти відповідальність на себе.

#### **РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:**

1. Бандурка А.М. Психологія управління / А.М. Бандурка, С.П. Бочарова, Е.В. Землянська. – Харків: ООО «Фортуна-прес», 1998. – 464 с.
2. Гічан І.С. Психотехнологія ділового спілкування : Конспект лекцій / І. С. Гічан, Д. В. Назаренко; Нац. авіац. ун-т. Каф. психології та педагогіки проф. освіти. — К., 2003. — 77 с.
3. Психологія менеджмента / [Власов П. К., Липницький А. В., Луцихина И. М. и др.]; под ред. Г. С. Никифорова. — [3-е изд.]. — Х.: Гуманитар. центр, 2007. — 510 с.
4. Шейнов В.П. / Искусство убеждать / В.П. Шейнов. – М.: «Издательство ПРИОР»; 2000. – 304с.

## ЗАНЯТТЯ 4

### **ТЕМА: СИНДРОМ ПРОФЕСІЙНОГО «ВИГОРАННЯ» У ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

**Мета:** сформувати системні знання щодо синдрому професійного «вигорання».

**Ключові слова:** професійний стрес, синдром професійного «вигорання», фактори професійного стресу, характеристики синдрому «вигорання», методи попередження професійного стресу.

#### **ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПІДГОТОВКИ**

1. Поняття професійного стресу.
2. Синдром професійного «вигорання».
3. Фактори, які впливають на розвиток професійного стресу.
4. Основні характеристики синдрому «вигорання».
5. Методи попередження та подолання професійного стресу.

#### **ІНФОРМАЦІЙНІ МАТЕРІАЛИ**

Професійний стрес - різноманітний феномен, що виражається в психічних і соматичних реакціях на напружені ситуації в трудовій діяльності людини. В даний час він виділений в окрему рубрику в Міжнародній класифікації хвороб (МКБ - 10:Z 73: «стрес, пов'язаний з труднощами управління своїм життям»). У літературі зустрічається також термін «психічний вигорання», під яким зазвичай розуміють синдром, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів.

Порівняння особливостей формування і протікання синдрому «вигорання» в різних професійних групах показало, що це явище найбільш часто зустрічається і найбільш різко виражено у представників професій системи «людина - людина». Це повною мірою відноситься до медичних спеціальностей. За даними англійських дослідників, в осіб комунікативних професій, зокрема медичних працівників, непрацездатність майже в половині випадків пов'язана із стресом. Серед обстежених у цій країні лікарів загальної практики високий рівень тривоги був виявлений в 41% випадків, клінічно виражена депресія - у 26% випадків. Третина лікарів брала медикаментозні засоби для корекції емоційної напруги, кількість вживаного алкоголю перевищувала середній рівень. Встановлено, що одним з факторів синдрому «вигорання» є тривалість стресової ситуації, її хронічний характер.

На розвиток хронічного стресу у представників комунікативних професій впливають:

- обмеження свободи дій і використання наявного потенціалу;
- монотонність роботи;
- високий ступінь невизначеності в оцінці виконуваної роботи;
- незадоволеність соціальним статусом.

Професійне «вигорання» співробітників може бути обумовлено структурно-організаційними особливостями підприємства, характером самої діяльності, особистісними особливостями працівників, а також характером їх міжособистісних взаємодій.

В якості основних характеристик синдрому «вигорання» зазначають:

- неадекватний рівень вимог до фахівця;
- недостатні індивідуальні адаптивні здатності до цих вимог (знижені ресурси особи);
- дефіцит зовнішньої підтримки;
- ситуаційні обмеження, що впливають на професійну адаптацію;
- заниженість професійної самооцінки;
- емоційне виснаження, що призводить до зниження професійної продуктивності;
- деперсоналізація (знеособленість і прагнення формалізувати роботу).

Існує тісний взаємозв'язок між професійним «вигоранням» і мотивацією діяльності. Вигорання може призводити до зниження професійної мотивації: напружена робота поступово перетворюється на беззмістовне заняття, з'являється апатія і навіть негативізм по відношенню до робітників обов'язків, які зводяться до необхідного мінімуму. Нерідко «трудоголізм» і активна захопленість своєю професійною діяльністю сприяють розвитку симптомів вигорання. Найчастіше у співробітників, схильних до тривалого професійного стресу, спостерігається внутрішній когнітивний дисонанс: чим напруженіша працює людина, тим активніше він уникає думок і почуттів, пов'язаних з внутрішнім «вигоранням». Люди, що працюють в медичних установах, часто схильні до значного особистісного стресу.

Їм важко розкриватися перед ким-небудь. Переважна особливість лікарської професії - заперечувати проблеми, пов'язані з особистим здоров'ям. Розвитку цього стану сприяють певні особистісні особливості - високий рівень емоційної лабільності (нейротизму), високий самоконтроль, особливо при вираженні негативних емоцій з прагненням їх придушити, раціоналізація мотивів своєї поведінки, схильність до підвищеної тривоги і депресивним реакцій, пов'язаних з недосяжністю «внутрішнього стандарту» і блокуванням в собі негативних переживань, ригідна особистісна структура. Парадокс полягає в тому, що здатність медичних працівників заперечувати свої негативні емоції може іноді бути силою, але нерідко це стає їх слабкістю. Тому корисно пам'ятати про те, що ми самі завжди або частина

наших проблем, або частина їх рішень. В даний час все більшу увагу фахівців залучають нові технології попередження та подолання професійного стресу.

Деякі з них направлені на адекватне інформування представників комунікативних професій про ранні ознаки «вигорання» і чинники ризику. Найбільш ефективними є групові форми роботи: спеціальні заняття в групах професійного та особистісного зростання, підвищення комунікативної компетентності (балінтовські метод). Людина може переносити значний стрес без підвищеного ризику розвитку психічного або соматичного захворювання, якщо він отримує адекватну соціальну підтримку. Ця точка зору видатного психолога G. Roberts знаходить підтвердження в практиці психопрофілактики та психокорекції синдрому «вигорання». Роботи з дослідження професійного стресу, його попередження і корекції у медичних працівників, викладачів, психологів, менеджерів проводяться в даний час кафедрою медичної психології МАПО і Санкт-Петербурзьким Балінтовським суспільством.

В останні роки активний увагу привертають нові технології попередження та подолання професійного стресу. Деякі з них направлені на широке інформування фахівців комунікативних професій про ранні ознаки "вигорання" та фактори його ризику. Чим швидше і більше дізнаються лікарі про те, як виникає і якими ознаками характеризується цей синдром, тим більше у них можливостей його уникнути або знизити вираженість. У багатьох країнах спеціальні курси лекцій та тренінгових занять з розвитку ефективної комунікації лікар-пацієнт і навичкам подолання "вигорання" включені в навчальні програми післядипломної підготовки. У цих моделях проводиться поетапна трансформація суб'єктивного бачення і розуміння ситуації з використанням різних стратегій подолання професійного стресу: емоційної (актуалізація почуттів, зниження емоційної напруженості), когнітивної (переоцінка ситуації і власних ресурсів по її дозволу) і поведінкової (активного цілеспрямованого зміни ситуації).

Найбільш ефективними технологіями вважаються групові форми роботи зі стресом, зокрема, балінтовські групи. Думка G. Roberts (1997) про те, що лікар може переносити значний стрес без підвищеного ризику зниження професійної продуктивності, розвитку психічного або навіть соматичного захворювання, якщо він отримує адекватну соціальну підтримку, активно підтверджується досвідом роботи цих груп.

У 1998 р. на основі широко розповсюдженого в психодіагностики принципу VAS (візуальної аналогової шкали) створений опитувальник для визначення ознак професійного стресу та ефективності його корекції в осіб комунікативних професій. У 1998-2000 рр. за підтримки міжнародного гранту проведено дослідження синдрому професійного "вигорання" і його групової корекції у медичних працівників, викладачів та психологів. Результати цього

дослідження були представлені на двох великих міжнародних конференціях, присвячених роботі з професійним стресом у лікарів (Wurzburg, 2000; Portoroz, Slovenia, 2001), і в даний час впроваджуються в навчальний процес і в практику багатьох закладів охорони здоров'я в різних російських регіонах.

У медичній професії часто виникає ситуація, коли потрібно відповісти на питання: "Це важкий пацієнт?", Або "Тяжкий лікар?", Або "Важка ситуація?". Ці питання безпосередньо пов'язані з тим, що є предметом дослідження і аналізу в балінтовських групах.

Так само є метод Майкла Балінта, який запропонував метод, що допомагає лікарю знизити свою емоційну напруженість при зустрічі з "важким" пацієнтом. Обговорення на організованих їм лікарських семінарах зосередилося на аналізі взаємовідносин між лікарем і пацієнтом і факторів, що впливають на цю взаємодію. Розуміння нагальної потреби розвивати у лікарів навички такого аналізу народилося у Балінта на підставі вивчення роботи групи лікарів, яка впродовж декількох років демонструвала все зростаюче мистецтво збору докладної медичної та клінічної інформації ("мистецтво детектива-дослідника"), але при цьому часто відчувала незадоволення і навіть розчарування від невдач у створенні теплового довірчого контакту з пацієнтами, від недостатньої чутливості до їх потреб і запитів. Це допомогло лікарям перейти від мислення в рамках "однієї особистості" до "міжособистісної психології", досліджуючи в кожному випадку головним чином взаємини лікар - хворий, поступово міняючи акцент з хвороба-центрованого підходу на пацієнт-центрований.

Одне з найважливіших "відкриттів", зроблених учасниками балінтовських груп, - це усвідомлення того, що найбільш часто вживане і найефективніший ліки - сам лікар. Це призводить до нового розуміння їх власних переживань, вони стають більш чутливими до емоційного стану своїх пацієнтів, до їх психологічних проблем.

Робота в таких групах стає активною формою навчання та підвищення компетентності у сфері комунікації лікар-пацієнт. Ця ідея успішно підтвердилася у багаторічній практиці роботи лікарів різних спеціальностей більш ніж в 40 країнах світу.

Аналіз фахової лікарської "самопочуття" показує, що навіть при великому досвіді та стажі роботи лікарів необхідність в отриманні нової інформації та кваліфікованої зворотного зв'язку від колег з приводу якості своєї діяльності досить велика. Виразність цієї потреби часто парадоксально залежить від величини стажу: більш досвідчені лікарі виявляють не тільки не меншу, але навіть більшу зацікавленість в обміні досвідом, у конструктивному обговоренні і тим самим - уваги та підтримки колег, ніж молоді лікарі.

Підставою для впровадження такого методу професійного самовдосконалюватися, як балінтовські групи, служать наступні аргументи:

Лікарська діяльність має ряд специфічних особливостей - таких, як вплив і взаємодія численних мінливих чинників, які нерідко неможливо формалізувати, алгоритмізувати для аналізу, внести в жорстко структуровані схеми, а ефективність лікарських дій, особливо з точки зору пацієнта, часто важко оцінити однозначно.

Існує суб'єктивний аспект цієї проблеми - потреба лікарів у підвищенні своєї компетентності, вмінні використовувати свої особистісні ресурси для оптимізації лікувального та реабілітаційного процесу, в поглибленні самоідентичності і самовираження.

Є дефіцит різноманітних можливостей професійного спілкування з колегами, що, очевидно, ускладнює обмін досвідом. У багатьох лікарів це може наближатися до професійної самоізоляції. Тому зрозуміло їх прагнення подолати роз'єднаність, перестати "варитися у власному соку". Якщо цього не відбувається, істотно зростає ймовірність спотворення внутрішнього образу своєї професійної діяльності, самоідентифікації лікаря, що приводить або до розчарування, невпевненості, соціальної апатії, або до зайвої самовпевненості, зниження критичності, зростанням професійної ригідності. В даний час ідеї Майкла Балінта отримали серйозний розвиток, але деякі принципові положення залишаються незмінними, наприклад, те, що в обговоренні представлених у групі випадків з лікарської практики акцент робиться не на клінічному аналізі (оскільки, за визначенням, Балінтовська група не займається рішеннями клінічних завдань), а на різних особливостях і аспектах взаємовідносин лікаря з пацієнтом у рамках обговорюваного випадку, їх реакції на мінливі обставини цієї ситуації. Це відрізняє балінтовські групи від традиційного клінічного розбору або консиліуму. Часто важливий не стільки діагноз, скільки розуміння суб'єктивного, індивідуального, неповторного буття конкретного хворого, осягається не раціональним шляхом, а інтуїцією і емпатією лікаря. Щоб навчити цьому лікарів, у групових дискусіях говорять більше про те, що відчуває лікар у взаєминах з пацієнтом. Балінтовська група допомагає відповісти на питання, чому в спілкуванні з пацієнтами лікарі часто ігнорують, витісняють, придушують у собі те, що вони не в змозі зрозуміти в переживаннях, мотиви, очікуваннях, психологічних захистах пацієнта, як і у своїх власних. Група допомагає лікарю створити і його внутрішню комунікацію, дає йому право на переживання самих різних почуттів - тривоги, роздратування, прикрості, провини, але при цьому навчає лікаря чіткіше визначати характер цих переживань і конструктивно справлятися з ними. Група дозволяє лікарю звернутися до "людини в самому собі" і тим самим допомогти і собі, і пацієнту, тому що емоційно напружений лікар не може бути успішним цілителем для свого пацієнта, оскільки сам потребує психологічної підтримки. Вміння бути



емпатійним, що розвивається в групі, дозволяє лікарю не тільки краще розуміти пацієнта, але й самого себе.

Робота в балінтовських групах допомагає їх учасникам стримувати і коригувати у собі прагнення до незмінного керівництва пацієнтами у вигляді зауважень, докорів, оцінок, вказівок, прямих інтерпретацій при емоційній дистантності, конфронтації і відсутності емоційного прийому пацієнта. Балінтовські групи активно сприяють зростаючому розумінню лікарями, наскільки важливим є вміння створювати партнерську співпрацю з пацієнтами та придушувати в собі прагнення до моралізаторства і директивності, яке нерідко виявляється і під час обговорення в групі, тому що настільки ж активно демонструється і в реальній комунікації з пацієнтами. Це добре узгоджується з даними про те, що дефіцит емпатії у лікарів взаємопов'язаний з вираженням їх агресивності по відношенню до пацієнтів, що нерідко завдає психологічний збиток і самим лікарям.

Дуже важливим є й те, що включення цих груп в технологію післядипломної підготовки лікарів в подальшому допомагає їм успішніше вирішувати проблеми, пов'язані з хронічним професійним стресом і синдромом "внутрішнього вигорання", який проявляється емоційним виснаженням, апатією, зниженням професійної самооцінки і впевненості в собі, зростанням психосоматичних розладів у самих лікарів.

У фокусі проблеми професійного стресу у лікарів знаходиться відповідність / невідповідність потенційних можливостей професіонала і соціальних умов його діяльності. Тому ця проблема розглядається в комплексі "спеціаліст комунікативної професії - його соціальне оточення". Судження G. Roberts (1997) про те, що лікар може переносити значний стрес без підвищеного ризику зниження професійної продуктивності, розвитку психічного або навіть соматичного захворювання, якщо він отримує адекватну соціальну підтримку, активно підтверджується досвідом роботи балінтовські груп. Серед лікарів досить широко поширене уявлення про те, що стрес у роботі рівнозначний невдачі і власної слабкості, тому він викликає засноване на почутті провини заперечення і призводить до того, що лікарям важко зізнаватися в наявності проблем у роботі, відповідно важко ділитися ними і вирішувати їх. Балінтовська група, пріоритетом у роботі якої є конфіденційність і безпеку обговорення, дозволяє в значній мірі знизити цю напругу.

Балінтовські групи є дуже успішною формою не тільки професійного та особистісного зростання, що впливає на ефективність роботи лікарів, але й активною соціальною підтримкою для них, що дозволяє ефективно використовувати ці групи в роботі з професійним стресом медичних працівників.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Костандов Є.А. Сприйняття та емоції. М.: Медицина, 2007. – 470 с.
2. Леонтьєв О.Н. Діяльність. Свідомість. Особистість. М.:Политиздат, 2003. – 407 с.
3. Локус контролю /Елисеєв О.П. Практикум по психології особистості - СПб., 2003.С.413-417.
4. Малкина-Пих І. Р.Психосоматика. – М.:Ексмо, 2008. – 1024 с.
5. Никіфоров Р. З.Самоконтроль людини. — СПб.: Видавництво Петербурзького університету. 2006. - 192 с.
6. Рубінштейн З. Л. Основи загальної психології. – СПб.: Пітер, 2009. – 712 с.
7. Симонов П. У. Вища нервова діяльність людини. Мотиваційно-емоційні аспекти. М.: Наука, 2005. – 450 с.
8. Соколова Е.Т. Самосвідомість і самооцінка при аномаліях особистості. М.: МДУ, 2006. – 478 с.
9. Столяренка Л.Д. Психологія управління. – М.: Фенікс, 2006. – 512 с.
- 10.Теплов Б.М. Проблеми індивідуальних відмінностей. М.: Академія, 2007. – 375 с.

## ЗАНЯТТЯ 5

### **ТЕМА: СТРЕСИ. ПРИЧИНИ ТА МЕТОДИ ПРОФІЛАКТИКИ СТРЕСІВ**

**Мета:** сформувати системні знання щодо причин виникнення стресу, методів профілактики і боротьби з ним.

**Ключові слова:** стрес, фрустрація, причини стресу, стадії стресу, способи боротьби зі стресом, методи профілактики стресу.

#### **ПИТАННЯ ДО САМОПІДГОТОВКИ**

1. Поняття стресу, фрустрація.
2. Основні причини виникнення стресу :
  - 2.1. Організаційні фактори;
  - 2.2. Особистісні фактори.
3. Стадії стресу.
4. Вплив стресу на людину .
5. Способи боротьби зі стресом:
  - 5.1. Релаксація;
  - 5.2. Релаксаційні вправи ;
  - 5.3. Концентрація ;
  - 5.4. Регулювання дихання.
6. Методи профілактики стресу.

#### **ІНФОРМАЦІЙНІ МАТЕРІАЛИ**

Одним з найбільш поширених в наші дні видів афектів є стрес. У сучасному житті стреси відіграють значну роль. Вони впливають на поведінку людини, його працездатність, здоров'я, взаємовідносини з оточуючими і в сім'ї. Стрес є стан надмірно сильної і тривалої психологічної напруги, яка виникає у людини, коли її нервова система одержує емоційне перевантаження. Найбільш широко вживаним визначенням є наступне: "Стрес - це напружений стан організму людини, як фізичне, так і психічне". Стрес присутній в житті кожної людини, так як наявність стресових імпульсів в усіх сферах людського життя та діяльності безсумнівно.

Поняття стресу спочатку виникло у фізіології для позначення неспецифічної генералізованої реакції організму - "загального адаптаційного синдрому" - у відповідь на будь-який несприятливий вплив. Зміст цієї реакції описувалося перш за все з боку типових нейрогуморальних зрушень, що забезпечують захисну енергетичну мобілізацію організму. Пізніше поняття

стресу було розширено і стало використовуватися для характеристики особливостей станів індивіда в екстремальних умовах на фізіологічному, психологічному і поведінковому рівнях.

Для розуміння природи цих станів особливе значення має характеристика стресу з боку викликають його екстремальних факторів, або стресорів. При цьому екстремальними вважаються не тільки явно шкідливі впливи, але і "граничні, крайні значення тих елементів ситуації, які в середніх своїх значеннях служать оптимальним робочим тлом або, принаймні, не відчуються як джерела дискомфорту".

До поняття і стану стресу близько і поняття фрустрації. Сам термін у перекладі з латинської означає обман, очікування, крах планів. Фрустрація відчувається як напруга, тривога, розпач, гнів, які охоплюють людину, коли на шляху до досягнення мети він зустрічається з несподіваними перешкодами, які заважають задоволенню потреби.

Фрустрація створює, таким чином, поряд з вихідною мотивацією нову, захисну мотивацію, спрямовану на подолання виниклої перешкоди. Колишня і нова мотивація реалізуються в емоційних реакціях.

Найпоширенішою реакцією на фрустрацію є виникнення агресивності, спрямованої найчастіше на перешкоди. Адекватна реакція на перешкода полягає в тому, щоб подолати або обійти його, якщо це можливо; агресивність, швидко переходить в гнів, проявляється у бурхливих та неадекватних реакціях: образа, фізичні нападки на людину або об'єкт.

Відступ і догляд. У деяких випадках суб'єкт реагує на фрустрацію відходом (наприклад, виходить з кімнати), супроводжуваний агресивністю, яка не проявляється відкрито.

Фрустрація тягне за собою емоційні порушення лише тоді, коли виникає перешкода для сильної мотивації. Якщо у дитини, що почав пити, відняти соску, він реагує гнівом, проте в кінці ссання - жодних емоційних проявів.

Стрес може бути викликаний чинниками, пов'язаними з роботою і діяльністю організації або подіями особистого життя людини

Розглянемо ті чинники, які діють всередині організації, які викликають стрес.

Перевантаження або дуже мале робоче навантаження, тобто завдання, яке слід завершити за конкретний період часу.

Працівникові просто доручили непомірну кількість завдань або необґрунтований рівень випуску продукції на даний період часу. У цьому випадку зазвичай виникає занепокоєння, фрустрація (відчуття краху), а також відчуття безнадійності і матеріальних втрат. Проте недовантаження може викликати точно такі ж почуття. Працівник, який отримує роботи, що

відповідає її можливостям, звичайно відчуває фрустрацію, стурбованість щодо своєї цінності і положення в соціальній структурі організації.

Конфлікт ролей виникає тоді, коли до працівника пред'являють суперечливі вимоги. Наприклад, продавець може отримати завдання негайно реагувати на прохання клієнтів, але, коли його бачать розмовляє з клієнтом, то говорять, щоб він не забував заповнювати полиці товаром.

Конфлікт ролей може також відбутися в результаті порушення принципу єдиноначальності. Два керівники в ієрархії можуть дати працівникові суперечливі вказівки. Наприклад, директор заводу може зажадати від начальника цеху максимально збільшити випуск продукції, в той час як начальник відділу технічного контролю вимагає дотримання стандартів якості.

Конфлікт ролей може також виникнути в результаті відмінностей між нормами неформальної групи і вимогами формальної організації. У цій ситуації індивідуум може відчути напругу і неспокій, тому що хоче бути прийнятим групою, з одного боку, і дотримувати вимоги керівництва - з іншого.

Невизначеність ролей виникає тоді, коли працівник не впевнений в тому, що від нього очікують. На відміну від конфлікту ролей, тут вимоги не будуть суперечливими, але й ухильні і невизначені. Люди повинні мати правильне уявлення про очікування керівництва - що вони повинні робити, як вони повинні робити і як їх після цього будуть оцінювати.

Деякі дослідження показують, що індивідууми, що мають більш цікаву роботу, проявляють менше неспокою і менш схильні до фізичних нездужань, ніж займаються нецікавою роботою. Однак погляди на поняття "цікава" робота у людей розрізняється: те, що здається цікавим чи нудним для одного, зовсім не обов'язково буде цікаво іншим.

Стрес може виникнути в результаті поганих фізичних умов, наприклад, відхилень в температурі приміщення, поганого освітлення або надмірного шуму. Неправильні співвідношення між повноваженнями і відповідальністю, погані канали обміну інформацією в організації і необґрунтовані вимоги співробітників один до одного теж можуть викликати стрес.

До факторів, пов'язаних зі зниженням ймовірності стресу, відносяться дотримання належного харчування, підтримання себе у формі за допомогою фізичних вправ і досягнення загальної рівноваги в житті.

Деякі життєві ситуації, що викликають стрес можна передбачити. Наприклад, зміну фаз розвитку та становлення сім'ї або ж біологічно зумовлені зміни в організмі, характерні для кожного з нас. Інші ситуації несподівані і непередбачувані, особливо раптові (нешасні випадки, природні

катаклізми, смерть близької людини). Існують ще ситуації, зумовлені поведінкою людини, прийняттям певних рішень, певним ходом подій (розлучення, зміна місця роботи або місця проживання і т.п.). Кожна з подібних ситуацій здатна викликати душевний дискомфорт.

У зв'язку з цим людині необхідні хороші адаптаційні здібності, які допоможуть пережити найважчі життєві ситуації, вистояти в самих жорстких життєвих випробуваннях. Ці адаптаційні здібності ми і самі можемо в собі виховати, і удосконалювати за допомогою різних вправ. Наведемо кілька висновків, які відповідають на питання, як можна своєчасно підготуватися до події або життєвої ситуації і послабити їх негативний вплив на організм.

1. Перш за все необхідна достатня інформація про можливість настання подібних ситуацій.

2. Продумайте, як попередити конкретні життєві небезпеки, щоб не виникла очікувана критична ситуація, або спробуйте знайти способи її пом'якшення.

3. Не поспішайте робити передчасні поспішних висновків, не приймайте рішень зопалу, може нервозності чи істерії, до того як очікувані події почалися. Не намагайтеся напередодні самої події, виходячи зі своїх припущень, робити поспішні висновки - адже у ваших думках і уяві вже є достатня кількість матеріалу, здатного продиктувати далеко не завжди правильне рішення.

4. Пам'ятайте, що більшу частину викликають стрес ситуацій ви здатні вирішити самі, не вдаючись до допомоги фахівців.

5. Дуже важливо мати достатній запас енергії і сили волі для вирішення складних ситуацій - це одна з головних умов активної опірності стресу. По можливості не піддавайтеся паніці, не впадайте в беспорядність. Немає нічого гіршого, ніж, опустивши руки, підкоритися подіям. Навпаки, прагнете активно втручатися в ситуацію, що викликає стрес.

6. Вам необхідно зрозуміти і прийняти, що серйозні зміни, в тому числі і негативні, - невід'ємна частина життя.

7. Пам'ятайте, що стресовими ситуаціями швидше і краще опановують ті, хто вміє використовувати методи релаксації. Це найнадійніший спосіб підготовки боротьби з ними.

8. Активний спосіб життя сприяє створенню в організмі захисного фону проти стресу, покращуючи тим самим діяльність адаптаційних організмів. Крім того, створюються сприятливі можливості для розвитку здатності до контролю своєї поведінки, своїх реакцій і для самостійного оволодіння стресом.

9. Для послаблення негативного впливу стресової ситуації необхідні надійні емоційні тили, що допомагають знайти почуття впевненості в собі і забезпечують вам емоційну та моральну підтримку.

10. Подолати стресові ситуації можуть допомогти деякі соціальні інститути: наприклад, дошкільні установи, курси майбутніх матерів, консультації для молодого подружжя і та ін.

Вивчення адаптаційних процесів тісно пов'язане з уявленням про емоційну напругу і стресі. Це послужило підставою для визначення стресу як неспецифічної реакції організму на пропоновані йому вимоги, і розгляд його як загального адаптаційного синдрому.

Відомий зарубіжний психолог Ганс Сельє, основоположник західного вчення про стреси і нервових розладах, визначив наступні стадії стресу як процесу:

- 1) безпосередня реакція на вплив (стадія тривоги);
- 2) максимально ефективна адаптація (стадія резистентності);
- 3) порушення адаптаційного процесу (стадія виснаження).

У широкому сенсі ці стадії характерні для будь-якого адаптаційного процесу.

Одним з факторів стресу є емоційна напруженість, яка фізіологічно виражається в змінах ендокринної системи людини. Наприклад, при експериментальних дослідженнях у клініках хворих було встановлено, що люди, які постійно перебувають в нервовій напрузі, важче переносять вірусні інфекції. У таких випадках необхідна допомога кваліфікованого психолога.

Основні риси психічного стресу:

- 1) стрес - стан організму, його виникнення передбачає взаємодію між організмом і середовищем;
- 2) стрес - більш напружений стан, ніж звичайне мотиваційний; воно вимагає для свого виникнення сприйняття погрози;
- 3) явища стресу мають місце тоді, коли нормальна адаптивна реакція недостатня.

Оскільки стрес виник головним чином саме від сприйняття загрози, то її виникнення у певній ситуації може виникати з суб'єктивних причин, пов'язаних з особливостями даної особистості.

Взагалі, так як індивідууми не схожі один на одного, від фактора особистості залежить дуже багато. Приміром, у системі "людина-середовище" рівень емоційної напруженості зростає в міру збільшення розходжень між умовами, у яких формуються механізми суб'єкта, і знову виниклих. Таким чином, ті чи інші умови викликають емоційну напругу не в

силу їх абсолютної жорсткості, а в результаті невідповідності цим умовам емоційного механізму індивіда.

При будь-якому порушенні збалансованості "людина-середовище" недостатність психічних чи фізичних ресурсів індивідуума для задоволення актуальних потреб або неузгодженість самої системи потреб є джерелом тривоги. Тривога, що позначається як:

- відчуття невизначеної погрози;
- почуття дифузійного побоювання і тривожного чекання;
- невизначене занепокоєння, представляє з себе сильно діючий механізм психічного стресу.

Це впливає із вже згаданого відчуття загрози, яке представляє з себе центральний елемент тривоги й обумовлює її біологічне значення як сигналу неблагополуччя та небезпеки.

Тривога може грати охоронну і мотиваційну роль, порівняну з роллю болю. З виникненням тривоги пов'язують посилення поведінкової активності, зміна характеру поведінки або включення механізмів адаптації. Але тривога може не тільки стимулювати активність, але і сприяти руйнуванню недостатньо адаптивних поведінкових стереотипів, заміщенню їх більш адекватними формами поведінки.

На відміну від болю тривога - це сигнал небезпеки, яка ще не реалізована. Прогнозування цієї ситуації носить імовірнісний характер, а в кінцевому підсумку залежить від особливостей індивіда. При цьому особистісний фактор грає найчастіше вирішальну роль, і в такому випадку інтенсивність тривоги відбиває скоріше індивідуальні особливості суб'єкта, ніж реальну значимість погрози.

Тривога, по інтенсивності і тривалості неадекватна ситуації, перешкоджає формуванню адаптаційного поведінки, призводить до порушення поведінкової інтеграції і загальної дезорганізації психіки людини. Таким чином, тривога лежить в основі будь-яких змін психічного стану і поведінки, обумовлених психічним стресом.

Організація емоційного стресу передбачає утруднення реалізації мотивації, блокаду мотивованого поведінки, тобто фрустрацію. Сукупність фрустрації, тривоги, а також їх взаємозв'язок з аллопсихотичною і інтрапсихотичною адаптаціями і складає основне тіло стресу.

Ефективність психічної адаптації прямо залежить від організації мікросоціальної взаємодії. При конфліктних ситуаціях в сімейному чи виробничій сфері, утрудненнях у будівництві неформального спілкування порушення механічної адаптації відзначалися значно частіше, ніж при



ефективному соціальній взаємодії. Також з адаптацією прямо пов'язаний аналіз факторів певного середовища або оточення, Оцінка особистісних якостей оточуючих як чинника залучає в переважній більшості випадків поєднувалася з ефективною психічною адаптацією, а оцінка таких же якостей як фактора відразливого - з її порушеннями.

Але не тільки аналіз факторів навколишнього середовища визначає рівень адаптації та емоційної напруженості. Необхідно також брати до уваги індивідуальні якості, стан безпосереднього оточення і особливості групи, в якому здійснюється мікросоціальною взаємодію.

Ефективна психічна адаптація є однією з передумов до успішної професійної діяльності.

У професійній управлінській діяльності стресові ситуації можуть створюватися динамічністю подій, необхідністю швидкого прийняття рішення, неузгодженістю між індивідуальними особливостями, ритмом і характером діяльності. Факторами, що сприяють виникненню емоційного стресу в цих ситуаціях, можуть бути недостатність інформації, її суперечливість, надмірне різноманітність або монотонність, оцінка роботи, як перевищує можливості індивідуума за обсягом або ступеня складності, суперечливі чи невизначені вимоги, критичні обставини або ризик при прийнятті рішення.

Важливими чинниками, які поліпшують психічну адаптацію в професійних групах, є соціальна згуртованість, здатність будувати міжособистісні відносини, можливість відкритої комунікації.

Таким чином, проблема психічної адаптації являє собою важливу галузь наукових досліджень, розташовану на стику різних галузей знання, які одержують у сучасних умовах все більшого значення. У зв'язку з цим адаптаційну концепцію можна розглянути як один з перспективних підходів до комплексного вивчення людини.

Серед характеристик комунікативних професій, які суттєво впливають на розвиток стресу, відзначають: обмеження можливості використання наявного особистісного потенціалу; монотонність роботи; високий ступінь невизначеності в оцінці виконуваної роботи; незадоволеність соціальним статусом. І тільки після цього в якості стресогенних чинників розглядають низький рівень оплати та незадовільні умови праці, вважаючи їх важливими, але не провідними, як це часто здається, джерелами професійного стресу у медичних працівників.

Самі симптоми не відрізняються строгою специфічністю і можуть варіювати в широкому діапазоні - від легких реакцій типу дратівливості, підвищеної стомлюваності і т.д. до невротичних і навіть психосоматичних

розладів у самих лікарів. Дуже важлива і вихідна особистісна структура: наприклад, у людини з психастенічними рисами набагато більше шансів впасти в зневіру і занепокоєння з приводу роботи, а в людини з початковою ригідною особистісною структурою, та ще з гіпертімними рисами, більше ймовірності стати агресивніше у спілкуванні з пацієнтами.

Можна стверджувати, що професійний стрес - це перш за все наслідок зниження професійної мотивації і що "вигорання" і збереження захопленості роботою - це два полюси взаємовідносин людини і професії. Цілим рядом досліджень показано, що поступово розвивається професійна деформація у медичних працівників досить часто призводить до того, що при високому ступені "вигорання" наростає тенденція до негативного, нерідко навіть приховано-агресивного відношенню до пацієнтів, спілкуванню з ними в односторонньої комунікації шляхом критики, оцінок, тиску, від чого, природно, страждають обидві сторони. Але питання про те, що тут первинне, а що є наслідком, поки відкрите.

Абсолютний рівень вимог не є визначальним для виникнення професійного стресу. Найважливіше - неузгодженість між ними і суб'єктивною оцінкою особистісних ресурсів, необхідних для задоволення цих вимог, які до того ж нерідко сприймаються досить ірраціонально і некритично.

При цьому спостерігається когнітивний дисонанс: чим напруженіше працює лікар, тим активніше він уникає думок і почуттів, пов'язаних з внутрішнім "вигоранням". "Люди, що працюють в медичних установах, часто схильні до значного особистісного стресу: їм важко розкриватися перед ким-небудь. Переважна особливість лікарської професії - заперечувати проблеми, пов'язані з особистим здоров'ям". Завдяки багатьом дослідженням з'ясовано, що серед лікарів широко поширене уявлення про те, що стрес у роботі рівнозначний невдачі і власної слабкості. Саме тому він викликає засноване на почутті провини заперечення і призводить до того, що лікарям важко визнаватися в наявності цих проблем, відповідно, важко ділитися ними і вирішувати їх.

Розвитку цього стану сприяють певні особистісні особливості: високий рівень емоційної лабільності (нейротизму), високий самоконтроль, особливо при вираженні негативних емоцій з прагненням їх придушити, раціоналізація мотивів своєї поведінки (в лікарській професії, як і в будь-який інший, є інтереси, легко що видаються за ідеали), схильність до підвищеної тривоги і депресивним реакцій, пов'язаних з недосяжністю внутрішнього стандарту та блокуванням в собі негативних переживань, ригідна особистісна структура. Відомий парадокс полягає в тому, що здатність медичних працівників

пригнічувати свої негативні емоції, пов'язані зі складною комунікацією з пацієнтами, іноді може бути їх сильною рисою, але нерідко це стає і слабкістю. У зв'язку з цим доводиться активно переконувати лікарів, що звертатися до "людини в самому собі" просто необхідно. Корисно пам'ятати про те, що в ситуації будь-якого стресу ми самі є одночасно і частиною наших проблем, і частиною їх рішень.

Професійний стрес - це проблема не стільки "важких" людей, скільки "важких" (недозволених) ситуацій у взаєминах і в структурі міжособистісної взаємодії, нечіткого позначення соціальних ролей і функцій, недостатньою емоційної підтримки з боку колег та керівництва.

Ще раз повернемося до визначення поняття стрес. У перекладі з англійської мови слово "стрес" означає "натиск, тиск, напругу". А енциклопедичний словник дає наступне тлумачення стресу: "Сукупність захисних фізіологічних реакцій, що виникають в організмі тварин і людини у відповідь на вплив різних несприятливих факторів (стресорів)".

Першим же дав визначення стресу канадський фізіолог Ганс Сельє. Відповідно до його визначення, стрес - це все, що веде до швидкого старіння організму або викликає хвороби. Виникає питання, як людський організм може протистояти стресу і керувати ним?

Що може бути протиставлене стресу?

Звернемося до активних способів підвищення загальної стійкості людського організму. Їх можна спробувати розділити на три групи:

-Перша група - включає способи, що використовують фізичні фактори впливу - це фізична культура, загартовування організму, біг підтюпцем і т.д.

-Друга група - аутогенне тренування, психотерапія, гіпноз.

-Третя група способів підвищення загальної стійкості організму зв'язана з біологічно активними речовинами.

Оптимальний спосіб рятування від тривалого стресу - цілком вирішити конфлікт, усунути розбіжності, помиритися. Якщо зробити це неможливо, варто логічно переоцінити значимість конфлікту, наприклад, пошукати виправдання для свого кривдника. Можна виділити різні способи зниження значимості конфлікту. Перший з них можна охарактеризувати словом «зате». Суть його - зуміти витягти користь, щось позитивне навіть з невдачі. Другий прийом заспокоєння - довести собі, що «могло бути й гірше». Порівняння власних негод з чужим ще великим горем («а іншому набагато гірше») дозволяє стійко і спокійно відреагувати на невдачу. Цікавий спосіб заспокоєння по типі «зелений виноград»: подібно лисиці з байки сказати собі, що «те, до чого тільки що безуспішно прагнув, не так вже й добре, як здавалося, і тому цього мені не треба».

Один з кращих способів заспокоєння - це спілкування з близькою людиною, коли можна, по-перше, як кажуть, «вилити душу», тобто розрядити вогнище порушення; по-друге, переключитися на цікаву тему; по-третє, спільно відшукати шлях до благополучного розв'язання конфлікту або хоча б до зниження його значимості.

Іноді пережитий сильний страх у будь-якій ситуації закріплюється, ставати хронічним, нав'язливим - виникає фобія на певне коло ситуацій або об'єктів. Для усунення фобій розроблені спеціальні психологічні прийоми (в рамках нейролінгвістичного програмування).

Для досягнення оптимального ефекту в діяльності і для виключення несприятливих наслідків перезбудження бажано зняти емоційну напруженість на основі концентрації уваги не на значущості результату, а на аналізі причин, технічних деталях завдання і тактичних прийомах.

Для створення оптимального емоційного стану потрібні:

1. правильна оцінка значимості події;
2. достатня інформованість (різнопланова) з даного питання, події;
3. запасні відступні стратегії - це знижує зайве збудження, зменшує страх отримати несприятливе рішення, створює оптимальний фон для вирішення проблеми. У разі поразки можна виробити спільну переоцінку значущості ситуації на кшталт «не дуже-то й хотілося». Зниження суб'єктивної значущості події допомагає відійти на задалегідь підготовлені позиції і готуватися до наступного штурму без значних втрат здоров'я.

Коли людина знаходиться в стані сильного збудження, заспокоювати його буває марно, краще допомогти йому розрядити емоцію, дати йому виговоритися до кінця.

Коли людина виговоритися, його порушення знижується, і в цей момент з'являється можливість роз'яснити йому що-небудь, заспокоїти, направити його. Потреба розрядити емоційну напруженість у русі іноді виявляється в тому, що людина метається по кімнаті, рве щось. Для того, щоб швидше нормалізувати свій стан після неприємностей, корисно дати собі посилене фізичне навантаження. Для екстреного пониження рівня напруги може бути використане загальне розслаблення мускулатури; м'язове розслаблення несумісне з відчуттям неспокою. Емоціями можна управляти і шляхом регуляції зовнішнього їх прояву: щоб легше перенести біль, потрібно намагатися її не демонструвати.

Важливий спосіб зняття психічної напруги - це активізація почуття гумору. Як вважав С. Л. Рубінштейн, суть почуття гумору не в тому, щоб бачити і відчувати комічне там, де воно є, а в тому, щоб сприймати як комічне те, що претендує бути серйозним, тобто зуміти поставитися до чого-

то хвилює як до малозначними і недостойному серйозної уваги, зуміти посміхнутися або розсміятися у важкій ситуації. Сміх приводить до падіння тривожності; коли людина посміялася, то її м'язи менш напружені (релаксація) і серцебиття нормалізоване. За своєю функціональною значимістю сміх так могутній, що Фрай називав його навіть «стаціонарним бігом підтюпцем».

Автоматична реакція тривоги складається з трьох послідовних фаз (згідно теорії Г. Сельє):

- Імпульс;
- Стрес;
- Адаптація.

Іншими словами, якщо настає стрес, то незабаром стресовий стан йде на спад - людина так чи інакше заспокоюється. Якщо ж адаптація порушується (або взагалі відсутня), то можливе виникнення деяких психосоматичних захворювань або розладів.

Отже, якщо людина хоче спрямувати свої зусилля на збереження здоров'я, то на стресовий імпульс він повинен усвідомлено відповідати релаксацією. За допомогою цього виду активного захисту людина в змозі втручатися в будь-яку з трьох фаз стресу. Тим самим він може перешкодити впливу стресового імпульсу, затримати його або (якщо стресова ситуація ще не настала) послабити стрес, запобігши тим самим психосоматичні порушення в організмі.

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

Релаксація - це метод, за допомогою якого можна частково або повністю позбавлятися від фізичного або психічного напруження. Релаксація є дуже корисним методом, оскільки опанувати нею досить легко - для цього не потрібно фахової освіти й навіть природного дару. Але є одна неодмінна умова - мотивація, тобто кожному необхідно знати, для чого він хоче освоїти релаксацію.

Методи релаксації потрібно освоювати наперед, щоб у критичний момент можна було запросто протистояти роздратуванню і психічній втомі. При регулярності занять релаксаційні вправи поступово стануть звичкою, будуть асоціюватися з приємними враженнями, хоча для того щоб їх освоїти, необхідно завзятість і терпіння.

Більшість з людей вже настільки звикло до душевного і м'язової напруги, що сприймають його як природний стан, навіть не усвідомлюючи, наскільки це шкідливо. Слід чітко усвідомити, що освоївши релаксацію,

можна навчитися це напруга регулювати, припиняти і розслаблятися з власної волі, за своїм бажанням.

Отже, виконувати вправи релаксаційної гімнастики бажано в окремому приміщенні, без сторонніх очей. Метою вправ є повне розслаблення м'язів. Повна м'язова релаксація надає позитивний вплив на психіку і знижує душевну рівновагу.

Психічна ауторелаксація може викликати стан "ідейної порожнечі". Це означає хвилинне порушення психічних і розумових зв'язків з навколишнім світом, яке дає необхідний відпочинок мозку. Тут треба проявляти обережність і не перестаратися з відмовою від світу.

Для початку вправ необхідно прийняти вихідне положення: лежачи на спині, ноги розведені в сторони, ступні розгорнені шкарпетками назовні, руки вільно лежать уздовж тіла (долонями вгору). Голова злегка закинена назад. Все тіло розслаблене, очі закриті, дихання через ніс.

Невміння зосередитися - чинник, тісно пов'язаний зі стресом. Наприклад, більшість працюючих жінок будинку виконують три функції: домогосподарки, дружини і матері. Кожна з цих функцій вимагає від жінки зосередженості, крайньої уваги і, природно, повної самовіддачі. Кожна з цих трьох функцій викликає цілий ряд імпульсів, що відволікають увагу жінки від виконуваної в даний момент діяльності і здатних викликати стресову ситуацію. Таке розривання на частини з дня на день призводить в кінці кінців до виснаження, головним чином психічному. У такому випадку концентраційні вправи просто незамінні. Їх можна виконувати де і коли завгодно протягом дня. Для початку бажано займатися вдома: рано вранці, перед відходом на роботу (навчання), або ввечері, перед сном, або - ще краще - відразу ж після повернення додому.

Часто виникають такі ситуації, коли складно пригадати чиюсь прізвище або якусь свою думку. Ми часто розгублено зупиняємося посеред кімнати або коридору, намагаючись згадати, за чим пішли або що хотіли зробити. Саме в подібних випадках рекомендується короткочасна концентрація по команді - на своєму слові або на рахунку. У більшості випадків випало з пам'яті слово (або думка) прийде в голову буквально за мить. Звичайно, немає ніяких гарантій, що це обов'язково буде завжди вдаватися. Але за допомогою концентрації на слові або рахунку можна згадати забуте швидше, ніж за допомогою посиленої напруги пам'яті. За допомогою цього простого методу людина в стані зробити зусилля і подолати себе.

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 або в

стресовій ситуації. І навпаки, при сильному переляку, напруженому очікуванні чогось люди мимоволі затримують дихання (затаює дихання).

Людина має можливість, свідомо управляючи диханням використовувати його для заспокоєння, для зняття напруги - як м'язового, так і психічного, таким чином, ауторегуляція дихання може стати дієвим засобом боротьби зі стресом, поряд з релаксацією і концентрацією.

Протистресові дихальні вправи можна виконувати в будь-якому положенні. Обов'язково лише одна умова: хребет повинен перебувати в строго вертикальному або горизонтальному положенні. Це дає можливість дихати природно, вільно, без напруги, повністю розтягувати м'язи грудної клітки і живота. Дуже важливо також правильне положення голови: вона повинна сидіти на шії прямо і вільно. Розслаблена, прямо сидить голова певною мірою витягує вгору грудну клітку і інші частини тіла. Якщо все гаразд і м'язи розслаблені, то можна вправлятися у вільному диханні, постійно контролюючи його.

За допомогою глибокого і спокійного ауторегулюємого дихання можна попередити перепади настрою.

При сміху, зітхання, кашлі, розмові, співі або декламації відбуваються певні зміни ритму дихання в порівнянні з так званим нормальним автоматичним диханням. З цього випливає, що спосіб і ритм дихання можна цілеспрямовано регулювати за допомогою свідомого уповільнення і поглиблення.

Збільшення тривалості видиху сприяє заспокоєнню і повної релаксації. Дихання спокійного і врівноваженого людини істотно відрізняється від дихання людини в стані стресу. Таким чином, по ритму дихання можна визначити психічний стан людини.

Ритмічне дихання заспокоює нерви і психіку; тривалість окремих фаз дихання не має значення - важливий ритм.

Від правильного дихання значною мірою залежить здоров'я людини, а значить, і тривалість життя. І якщо дихання є вродженим безумовним рефлексом, то, отже, його можна свідомо регулювати.

Чим повільніше і глибше, спокійніше і ритмічніше ми дихаємо, чим швидше ми звикнемо до цього способу дихання, тим швидше він стане складовою частиною нашого життя.

Спосіб життя - це наше повсякденне життя з раннього ранку до пізнього вечора, кожен тиждень, кожен місяць, кожен рік. Складовими частинами активного і релаксаційного способу життя є і початок трудового дня, і режим харчування, і рухова активність, і якість відпочинку і сну, і взаємини з оточуючими, і реакція на стрес, і багато іншого. Саме від нас

залежить, яким буде наш спосіб життя - здоровою, активною або ж нездоровим, пасивним.

Можна виділити чотири основні методи профілактики стресу за допомогою ауторегуляції: протистресові «переробка» дня, надання першої допомоги при гострому стресі і аутоаналіз особистого стресу. Використання цих методів при необхідності доступно кожному.

#### **РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:**

1. Аксьоненка Ю.Н., Каспарян В.М., Самигин С. І., Суханов В.О. Соціологія та колективна психологія управління. - Ростовн/Д: Фенікс, 2007 - 512 с.
2. Додонов Б.І. Емоція як цінність. М.:ЮНИТИ, 2008. – 217 с.
3. Зейгарник Б.В., Холмогорова Г.Б., Мазур Е.С. Саморегуляція поведінки у нормі та патології // Психологічний журнал. - 2007. - № 2. - С. 122-132.
4. Изард До. Емоції людини. М.: Вид-во МДУ, 2006. – 385 с.
5. Конопкин О.А. Участь емоції в усвідомленої регуляції цілеспрямованої активності людини // Питання психології. – 2006. - № 3. – травень-червень. – С. 38-48.
6. Костандов Э.А. Сприйняття та емоції. М.: Медицина, 2007. – 470 с.
7. Малкина-Пих І.Г. Стратегії поведінки при стресі // Московський психологічний журнал. – 2007. - № 12. – С. 15-25 с.
8. Малкина-Пих І.Г. Стресові ситуації. - М.: Эксмо, 2008. – 960 с.
9. Сивил Д. Стресс-менеджмент. – М.: Гиппо, 2006. – 126 с.
10. Шингаров Г. Х. Емоції і почуття як форми відображення дійсності. М.: Наука, 2004. – 393 с.