

Questions of schoolchildren character's forming in ukrainian and foreign scientist's investigations are researched in this article. The results of term's "Character" content's, special features of character's development and some other mental phenomenas (personality, temperament, volition etc.) theoretical analisis are represented. Scientist's approaches to the problems of determiners, correlation of individual and typical, general and special in character's structure, typologies of character in ukrainian and foreign psychologist's works, dynamics of character's genesis, including voluntary and moral qualities in junior school, adolescent, elder school ages are represented in this article.

Key words: character, personality, school age, accentuations, voluntary capabilities, moral capabilities, character's typology, character's structure.

Отримано: 21.02.2011

УДК 159.944.4

Т.В. Грубі

Методи профілактики та синдром “професійного вигорання” в професійній діяльності працівників державної податкової служби України

У статті зроблено спробу розкрити методи профілактики та розглянути основні напрямки профілактики при синдромі “професійного вигорання” в працівників державної податкової служби України. Розглянуто такі методи профілактики синдрому професійного вигорання, як: “Відсторонення”, “Візуалізація”, “Зміна тактики”, “Магічний погляд”, “Виведення опонента з рівноваги”, “Прояв співчуття”, “Метод чудового слухача”, “Я тебе правильно зрозумів?”, “Розмова з другом”, “Зіпсована платівка”, “Туман”, “Коментар”, “Приваблення”, “Рівень щастя”, “Центр спокою”, “Як підняти собі настрій за 1 хвилину”, “Навчіться нюхати троянди”, “Вибіркового сприймання”, “Маленький таємний будинок”.

Ключові слова: профілактика, метод, синдром “професійного вигорання”, податківці, державна податкова служба України.

В статье предпринята попытка раскрыть методы профилактики и рассмотреть основные направления профилактики при синдроме “профессионального выгорания” у работников государственной налоговой службы Украины. Рассмотрены такие методы профилактики синдрома

професійного вигорання, як: “Отстранение”, “Рассматривание”, “Визуализация”, “Смена тактики”, “Магический взгляд”, “Выведение оппонента из равновесия”, “Проявление соболезнавания”, “Метод прекрасного слушателя”, “Я тебя правильно понял?”, “Разговор с другом”, “Комментарий”, “Испорченная пластинка”, “Туман”, “Уровень счастья”, “Центр покоя”, “Как поднять себе настроение за 1 минуту”, “Учитесь “нюхать розы”, “Выборочное восприятие” “Тайный маленький дом”.

Ключевые слова: механизм, метод, профилактика, синдром “професійного вигорання”, работники налоговой службы, государственная налоговая служба Украины.

Останнім часом проблема дослідження синдрому “професійного вигорання” стала досить актуальною. Наукові дослідження свідчать, що соціальні професії більшою мірою схильні до впливу синдрому “професійного вигорання”. Це пов’язано з тим, що професійна діяльність характеризується високим емоційним та комунікативним перевантаженням. Професійна діяльність працівника державної податкової служби України характеризується низкою особливостей, що дозволяють віднести її до групи ризику виникнення і розвитку синдрому “професійного вигорання”.

Наслідком розвитку синдрому “професійного вигорання” є різні порушення, які пов’язані з організацією трудового процесу, професійною діяльністю, особистістю професіонала та професійним спілкуванням [3]. У зв’язку з цим особливої актуальності набуває питання про організацію психологічної профілактики синдрому “професійного вигорання” у працівників державної податкової служби України.

Аналіз теоретичних і практичних досліджень вказує на недостатню розробленість такого напрямку діяльності психологічної служби, як профілактика, попередження та подолання синдрому “професійного вигорання” у працівників державної податкової служби України [1; 3].

На наш погляд, найбільш доступним у профілактиці, попередженні та подоланні синдрому “професійного вигорання” є створення комплексу індивідуальних заходів з посилення регулюючих функцій психіки, розвитку емоційного самоконтролю і самоврядування, зміцнення самовладання, тобто методи психологічної саморегуляції.

Дослідження психологічних особливостей професійної діяльності та синдрому “професійного вигорання” податківців зумовило розробку методів профілактики, які дозволять не лише призупинити, але й позбутися даного синдрому. Потрібно пам’ятати про те, що головний захист від небажаного впливу полягає в умінні спонтанно й щиро виражати власні емоції й почуття. У ситуаціях

протистояння, коли на вас здійснюють вплив, на перше місце висувається вміння проявити витримку та не “втратити обличчя”, зберегти самоволодіння. У цій ситуації може добре допомогти низка прийомів [2; 5-8].

Метод “Відсторонення”. Під час бесіди з людьми, які здійснюють негативний вплив, спробуйте уявно відгородити їх від себе певним прозорим екраном з товстого скла, спробуйте візуалізувати цей екран до відчуття повної реальності. При цьому ви маєте можливість бачити співрозмовника, але його негативні емоції не доходять крізь товщу скла екрану до вас. Можна також спробувати збудувати непробивну стіну з броньованого скла, щільного повітря, тканини.

Метод “Розглядування”. Негативна інформація краще за все діє на слухові рецептори, тому в напружених ситуаціях слід фіксувати увагу не на слухових відчуттях, а на зорових об’єктах. Опонент, який дратує вас, продовжує щось говорити, а ви, щоб відгородитися від його промови, намагайтеся побачити якнайкраще його обличчя – якомога виразніше, у всіх деталях, так, немов би ви збиралися намалювати його портрет по пам’яті. Дивитися потрібно мовчки, дуже уважно розглядати обличчя. Під час розглядання намагайтеся побачити якомога більше деталей, що оточують його. При цьому уважно слухайте його, нічого при цьому не відповідаючи. Ваше мовчання безперечно викличе послаблення його напору й агресії.

Метод “Візуалізація”. У даному випадку потрібно спостерігати за розвитком ситуації немов би з боку. Спробуйте уявити себе глядачем, який дивиться художній фільм, у якому ви граєте головну роль. Для кращої візуалізації потрібно розслабитися, сконцентруватися на внутрішніх відчуттях і слідкувати за диханням. У подальшому можна використовувати такі прийоми:

1) спробувати уявно зменшити в розмірі людину, яка викликає у вас негативні відчуття;

2) намагайтеся побачити цю людину в кумедному вигляді, який, здавалося б, йому не притаманний;

3) спробувати уявити свій гнів у вигляді грудочки енергії, яку ви спрямовуєте у бік людини, яка вас образила;

4) спробувати придумати сцену уявного реваншу стосовно вашого опонента та насолоджуватися власною перемогою.

Слід зазначити, що правильна оцінка ситуації – перший крок до розв’язання будь-якої проблеми. Залежно від ситуації ви повинні визначити, що потрібно застосовувати при взаємодії зі співрозмовником. Насамперед слід звернути увагу на ступінь його агресивності: вона спрямована власне на вас чи це агресивність загального

характеру. Від стану залежить можливість ведення з опонентом діалогу та можливість уникнути небажаних для вас наслідків. З огляду на емоційний стан вашого співрозмовника обирається тактика вашої поведінки. У цьому випадку ви можете обрати тактику людини, що не боїться сутички. Ви повинні максимально демонструвати власний спокій і впевненість у собі. Якщо ви помічаєте в суперника гнів, то ваш спокій може дещо знизити рівень його гніву. Якщо ви помітили в нього підозру, то кращим способом впливу на нього буде збереження відчуття власної самоповаги. Якщо ви помітили страх, продемонструйте йому не лише спокій, але й впевненість у собі, власну силу, а іноді навіть і агресивну поведінку щодо нього.

Метод “Зміна тактики”. Ваша внутрішня напруга викликає відповідну напругу в того, з ким ви розмовляєте. Спробуйте, наприклад, поступово збільшувати нервозність при розмові, говорячи все голосніше, навіть переходячи на крик. Ви зможете помітити, що співрозмовник буде наслідувати вас і також почне розмовляти з вами на підвищених тонах. У такому випадку слід змінити тактику. Тепер навпаки, починайте говорити тихіше та спокійніше. Тоді ж ваш співрозмовник буде поводити себе так само і поступово заспокоїться. Говорячи з розгніваною людиною, намагайтеся підлаштуватися до його гніву, але дещо нижче його рівня. А потім поступово, заспокоюючи себе, спробуйте заспокоїти співрозмовника.

Метод “Магічний погляд”. Ніколи не ігноруйте погляд, тримайте свого співрозмовника у полі зору, спостерігаючи за його зовнішніми реакціями та рухами. Намагайтеся частіше дивитися йому в очі, не обертатися до нього спиною. Вольова людина ніколи не боїться дивитися прямо в очі. Якщо ви будете часто відводити свій погляд від нього, ваш опонент сприйме це як прояв слабкості та поразку з вашого боку. Доведено, що саме невпевнений погляд більш за все провокує атаку психопатів і злочинців. Навпаки, спокійний, холодний, вольовий і впевнений погляд дезорієнтує противника, робить його безпорадним. Безсумнівно, ці навички набуваються шляхом тренування.

У ситуаціях психологічного протиборства важливо слідкувати за власним фізичним станом і зовнішнім виглядом. Якщо у вас пряма спина, рівне дихання, вольовий погляд, мало хто забажає вас принизити чи негативно вплинути на вас. Навпаки, прояв невпевненості є вказівкою на вашу беззахисність і провокує напади. У процесі психологічної боротьби впевнений і пильний погляд має вирішальне значення.

Для вироблення “магічного погляду” використовують такі техніки.

1. Потрібно намалювати в центрі паперу коло чорного кольору такого розміру, як дво- або п'ятикопійкова монета. Потім прикріпити цей аркуш на відстані 2 – 2,5 м від себе та протягом 15 хвилин безперервно, не моргаючи, дивитися на коло. Уявляйте собі, що деяка енергія виходить між вашими бровами і спрямовуйте цей погляд крізь коло в стіну. Робіть це кожного дня, поступово тренуючи свій “магічний погляд”. Аналогічну вправу можна робити з полум'ям свічки, яка стоїть на відстані 2-3 метрів від вас. Головне – навчитися позбутися моргального рефлексу.

2. Трохи розслабивши м'язи тіла, подивіться на своє відображення в дзеркалі. Погляд спрямовуйте собі в очі чи переносья. Уявіть, що ви дивитесь на свого опонента. Не моргаючи, дивіться в одну і ту саму крапку протягом 20-25 секунд, поступово збільшуючи час до 15-20 хвилин. Намагайтеся дивитися спокійно та впевнено, не напружуючи м'язи тіла при цьому.

3. Відпрацюйте техніку погляду зі своїм партнером по заняттю. Учасники занять мають дивитися в очі одне одному до тих пір, поки не передивляться один одного, не моргаючи при цьому.

Метод “Виведення опонента з рівноваги”. Якщо ви бажаєте вивести противника з рівноваги, оберіть у його зовнішності або в одязі недосконалість та максимально робіть поглядом акцент саме на цьому. Намагайтеся не відводити погляд від того, що ви вважаєте недосконалим. Ви побачите, що ваш співрозмовник почне нервувати. А якщо ви продемонструєте при цьому посмішку та будете відхилятися від нього, зберегти самовладання вдасться лише небагатьом. Розсіяний чи спрямований повз очі й співрозмовника погляд (на ухо, губи, підборіддя, брови) зробить те саме, лише в більш делікатній формі. Найкраще дивитися спокійно та пильно в очі вашого опонента. Після двох-трьох хвилин подібного поєдинку поглядами більш слабкий відступить.

Метод “Прояв співчуття”. Якщо ви відчуваєте певні напади у ваш бік, намагайтеся проявляти співчуття до тієї людини, яка вас ображає. Подумайте в той момент про те, що ви щиро співчуваєте йому, спробуйте уявити, що в цієї людини неприємності на роботі, чи в неї якісь сімейні проблеми. І подумки висловіть їй своє співчуття. Головне виражати співчуття мовчки, лише засобами невербальної комунікації.

“Метод чудового слухача”. Чудовий слухач відрізняється від звичайного тим, що він не мовчить, дивлячись в очі, а стимулює співрозмовника, підтримує його. Краще за все допомагають такі прийоми активного слухання:

1) повторення та переформулювання – ви власними словами уточнюєте почуття;

2) відображення – ви намагаєтесь виявити основне відчуття, у якому перебуває співрозмовник;

3) узагальнення – з найбільшої кількості інформації виділити головне, першочергове.

Метод “Я тебе правильно зрозумів?”. Наприклад, хтось намагається вас зачіпати чи залякати. Дочекавшись паузи, перепитайте несподівано: “Я правильно зрозумів, що ти хочеш мене залякати?”. Якщо співрозмовник розгубився, то ви перемогли, якщо погодився, то можете продовжити свою лінію поведінки, співчуючи.

Метод приваблення допоможе виглядати в очах співрозмовника якомога привабливим. Співрозмовнику завжди подобається, коли проявляють цікавість до його інтересів, думок, точки зору на певні події, планів на майбутнє тощо. У розмові намагайтеся більше говорити про співрозмовника і ваш статус різко зростатиме.

Метод “Зіпсована платівка”. Суть цього методу полягає в умінні виділити зі слів опонента ту частину інформації, з якою ви погоджуєтесь, а далі донести власне послання. Повторювати потрібно кілька разів, доки не доб’єтесь свого. Так, у відповідь на роздратовану заяву співбесідника складається фраза з двох частин: у першій виражається згода з тим, що він сказав, а в другій – ваша основна позиція. Після 3-4 разів спокійного повторення різних варіацій цієї фрази (як в зіпсованій грамплатівці, коли повторюється один і той же музичний фрагмент), ваш опонент, як правило, починає з вами погоджуватися.

Метод “Туман” полягає в тому, щоб не висловлювати власну позицію, а реагувати лише на те, з чим ви погоджуєтесь в повідомленні співбесідника. Люди при неоднозначних оцінках в свою адресу схильні, в першу чергу, реагувати на негатив. Наприклад, у відповідь на фразу: “Ти щось погано сьогодні виглядаєш: це безглуздий костюм”, – часто можна почути: “Та ти на себе подивися!”. Метод “туман” побудован на тому, щоб агресію в співбесідника не помічати. Така незвична реакція викликає подив і ставить його в безвихідь (“затуманює”). Ігноруючи негатив, ви даєте зрозуміти людині: “Давай розмовляти на рівних, не порушуючи психологічних меж”. І направляєте розмову в позитивне русло: “Мода сьогодні дійсно вельми різноманітна.”

Метод “Коментар”. Під час розмови намагайтеся коментувати сказане співрозмовником. Бажано робити коментарі в присутності інших людей, щоб вони також це чули. Репліки говорять про мотиви співрозмовника, його особистість тощо.

Але, якщо вас все ж таки вивели з рівноваги спробуйте застосувати інші методи. Розглянемо їх.

Метод “Розмова з другом”. Уявіть, що зараз ви говорите з важливою (значимою, цінною) для вас людиною (її немає зараз поряд, але ви уявіть, що вона сидить навпроти вас). Розкажіть їй подумки про проблему, яка вас зараз турбує.

Метод “Рівень щастя” допоможе вам по-новому подивитися на проблему, дізнатись про щось нове, про що ви раніше не замислювалися. Подумки складіть список всього того, за що ви можете бути вдячними долі на даний момент. Намагайтеся згадати все те, що варте подяки (власне здоров’я, здоров’я дітей, краса, розум, доброта, сонячний день, сім’я, кохання тощо). Після того знову оцініть ситуацію, яка склалася, і ви ставитиметеся до неї вже по-іншому.

Метод “Центр спокою”. Потрібно уявити, що всередині вас знаходиться маленька частинка, яка повністю щаслива, усім задоволена і поступово ця частинка стає все більшою і більшою.

Метод “Як підняти собі настрій за 1 хвилину”. Спочатку потрібно оцінити власний стан (самопочуття або настрої) за 10-бальною шкалою (10 балів означає, що ви ніколи так добре не почувалися, ніколи так не були щасливі, як зараз і 0 балів – вам ніколи в житті не було так погано). Потім потрібно відтворити в пам’яті ту подію, коли ви відчували себе на сьомому небі від щастя, і цю подію, відчуття, позитивні переживання – все це потрібно відтворити якомога повніше залучаючи візуальні образи, звуки, відчуття, можливо, навіть й запахи або смак. Завершальним етапом цієї вправи є перенесення в теперішній час. Потрібно знову оцінити свій стан і, вірогідно, ваш настрій покращиться.

Метод “Навчіться “нюхати троянди”. Життя може стати святом, якщо ви знайдете час для його святкування. Для цього:

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

Метод “Вибіркового сприймання” (процес прийняття рішення про те, на чому сконцентрувати увагу: на поганому чи хорошому).

Не давайте думкам оволодівати вами. Навчіться усвідомлювати позитивні аспекти ситуації та знижувати (не відкидати!) значущість неприємних аспектів. З цією метою використайте такі прийоми:

- складіть перелік ситуацій, які вас зараз турбують, та перерахуйте їх позитивні сторони;
- перед сном (або в інший зручний для вас час) пригадайте все гарне та приємне, що відбулося з вами сьогодні.

Метод “Таємний маленький будинок”. Кожен повинен мати свій будинок. Свій власний таємний маленький будинок. Дуже важливо, щоб у кожної людини був простір, де б вона могла спокійно побути наодинці. Іноді такий “маленький будинок” корисно збудувати в своїй душі, щоб в якийсь момент мати можливість сховатися в ньому і захистити себе. Потрібно навчитися відсторонюватися від зовнішньої агресії, бути в якийсь момент “глухим” до негативу, зберігати терпимість і добиватися власної мети, не порушуючи психологічних меж оточуючих людей, адже кожен може і повинен мати “свій будинок”. Ключ від “таємного маленького будинку” – в асертивній поведінці, яка допоможе зберегти себе і не зруйнувати іншого.

Метою вищезгаданих вправ та методів є управління професійним стресом та синдромом “професійного вигорання”, тобто можливість використовувати працівником особистих ресурсів.

Важливим елементом управління стресом є встановлення особистістю бар’єрів за допомогою спеціальних прийомів та методів на всіх фазах розгортання стресу з метою протидії йому. Основна мета полягає в тому, щоб попередити негативні наслідки, які можуть викликати стресові чинники. Когнітивна оцінка ситуації, вибіркоче сприймання, релаксація, фізичні вправи є основними бар’єрами, які може виставити працівник на певних фазах протікання стресу [8].

Усі методи профілактики поділяють на усвідомлені та неусвідомлені. Важливо обрати для себе оптимальні методи профілактики синдрому “професійного вигорання” для уникнення емоційного дискомфорту. Бажано присвятити декілька днів відпрацюванню даних методів. Спробувати “приміряти на себе” всі запропоновані техніки та в подальшому ті, які найкраще всього підходять. При спонтанному виникненні стресової ситуації, що пов’язана з психологічною чи фізичною загрозою, ці вправи швидко та ефективно допомагають.

Отже, завдяки забезпеченню достатнього знання про синдром “професійного вигорання” та професійних навичок можна значною мірою змінити ситуацію на краще.

Висновки. Огляд досліджень з проблеми “професійного вигорання” у психології показує достатньо глибоке опрацювання цієї проблеми на різних рівнях. Безумовно, що в рамках однієї статті

важко охопити всю ширину питань, що пов'язані з цим явищем. Профілактика синдрому “професійного вигорання” повинна охоплювати широкий спектр заходів: з одного боку, тих, що, пом'якшують дію організаційних стрес-факторів, а з іншого – тих, що дозволяють активізувати особисті ресурси персоналу, щоб ефективно долати негативні наслідки професійних і організаційних стресів. Тому доцільним буде в подальшому звернути увагу на більш детальну розробку методик, спрямованих на вивчення особливостей вищезначеного синдрому та пошук практичних психокорекційних напрямків.

Список використаних джерел

1. Асямов С.В. Профессионально-психологический тренинг сотрудников органов внутренних дел: учеб. пособие / С.В. Асямов, Ю.С. Пулатов. – Ташкент: Из-во академии МВД Республики Узбекистан, 2001. – 141 с.
2. Гостеева Т.В. Професійно-психологічний відбір та тренінгові методи психодіагностики кандидатів на службу в ОВС / Т.В. Гостеева // Проблеми екстремальної та кризової психології. – Х., 2007. – Вип.2. – С.44–51.
3. Грубі Т.В. Аналіз основних підходів до профілактики синдрому “професійного вигорання” у працівників державної податкової служби України / Т.В. Грубі // Післядипломна педагогічна освіта: європейські орієнтири та регіональні пріоритети: Тези міжнародної науково-практичної конференції (10-11 вересня 2009 р., м. Біла-Церква) / За наук. ред. В.В. Олійника, Л.М. Карамушки, Н.І. Клокар, Л.І. Даниленко. – Біла-Церква: КОПОПК, 2009. – С. 181-183.
4. Как избежать профессионального выгорания / Интернет-ресурс http://www.pharmpersonal.ru/articles/kak_izbezhat_professionalnogo_vygoraniia_62_11.html
5. Лефтеров В.О. Підготовка працівників правоохоронних органів до дії в екстремальних умовах засобами психотренінгу / В.О. Лефтеров // Актуальні проблеми психології. – К., 2007. – Т.5, вип.6: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. – С.217-221.
6. Осухова Н.Г. Возвращение к жизни: Методические материалы для ведущих тренингов и семинаров по профилактике профессионального выгорания / Н.Г. Осухова, В.В. Кожевникова // Помощь помощнику: социально-психологическое сопровождение социальных работников / под ред. Н.Г. Осуховой. – М.: Изд-во “Амиго-пресс”, 2006. – С.96 – 112.

7. Психологічні тренінгові технології у правоохоронній діяльності: науково-методичні та організаційно-практичні проблеми впровадження і використання, перспективи розвитку: матеріали Міжнародної наук.-практ. конф. (Донецьк, 27-28 травня 2005 р.); у 2-х ч. – Донецьк: ДЮІ МВС при ДонНУ, 2005. – Ч. 2 – 240 с.
8. Синдром “професійного вигорання” та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: навч. посіб [для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти] ; за наук. ред. С.Д.Максименка, Л.М.Карамушки, Т.В. Зайчикової. – К.: Міленіум, 2004. – 264 с.

In the article author made an attempt to expose the main methods of preventive measures of the syndrome of the “professional burn-out” of State tax service employees. Basic directions of preventive measures of professional burn-out syndrome are considered. Such methods of preventive measures as: “Removal”, “Scanning”, “Visualization”, “Tactic changing”, “Magic look”, “Upsetting opponent’s equanimity”, “Condole with opponent”, “Method of wonderful listener”, “Did I understand you correctly?”, “Talk with a friend”, “Comment”, “Level of happiness”, “Center of the rest”, “How to put yourself in good spirits for 1 minute”, “Study to smell roses”, “Selective perception” are exposed.

Keywords: preventive measures, method, syndrome of the “professional burn-out”, State tax service employees, State tax service of Ukraine.

Отримано: 25.02.2011

УДК 616.89

В.В. Грубляк, В.Т. Грубляк

ПРАКТИЧНЕ ЗАСТОСУВАННЯ МЕТОДИК ОЦІНКИ КОГНІТИВНОЇ НЕДОСТАТНОСТІ ТА ПСИХІЧНОГО СТАТУСУ

У літературі можна знайти вказівки про велику кількість тестів, опитувальників і шкал, які використовуються для виявлення і оцінки когнітивних порушень. Проте для отримання базових відомостей про психічний статус за короткий час фахівцеві необхідно мати в своєму арсеналі певний набір тестів. При потребі в поглибленому вивченні когнітивних функцій його доцільно виконувати спільно з клінічним