МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКІЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки
кафедра практичної психології та соціальної роботи

Калініченко Г.Г.

Кваліфікаційна магістерська робота

Гендерні відмінності в стилях психологічного захисту у професійній діяльності фахівців фінансового сектору

Сєвєродонецьк
2021

СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет **гуманітарних наук, психології та педагогіки**
(повне найменування інституту, факультету)

Кафедра **практичної психології та соціальної роботи**
(повна назва кафедри)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до кваліфікаційної магістерської роботи

освітньо-кваліфікаційного рівня магістр
(бакалавр, спеціаліст, магістр)

спеціальності 053 - Психологія
(шифр і назва)
галузі знань 05 – Соціально-поведінкові науки
(шифр і назва)
спеціалізації Практична психологія

на тему: Гендерні відмінності в стилях психологічного захисту у професійній діяльності фахівців фінансового сектору

Виконала: студентка групи ПСПП-19зм Калініченко Г.Г.

Керівник: д.психол.н., проф. Спицька Л.В.

Завідувач кафедри практичної психології
та соціальної роботи
д. психол. н., проф. Завацька Н.Є.

Рецензент
к. психол. н., доц. Боярин Л.В.

Сєвєродонецьк – 2021

СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет **гуманітарних наук, психології та педагогіки**
(повне найменування інституту, факультету)
Кафедра **практичної психології та соціальної роботи**
(повна назва кафедри)

Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр
(бакалавр, спеціаліст, магістр)
спеціальності 053 - Психологія
(шифр і назва)
галузі знань 05 – Соціально-поведінкові науки
(шифр і назва)
спеціалізації Практична психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри
практичної психології
та соціальної роботи
проф. Завацька Н.Є.
«01» 09 2020 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ

Калініченко Ганни Геннадіївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: Гендерні відмінності в стилях психологічного захисту у професійній діяльності фахівців фінансового сектору

Керівник роботи Спицька Л.В., д. психол. н., проф.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом вищого навчального закладу від « » 2020 року №

2. Строк подання студентом роботи 10.12.2020 р.

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи – 105 с., список використаної літератури – 81 дж.*

4.Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): *дослідити гендерні відмінності в стилях психологічного захисту у професійній діяльності фахівців фінансового сектору*.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Спицька Л.В. – д.психол.н., проф., проф. кафедри практичної психології та соціальної роботи	01.09.2020р.	01.09.2020р.
2.	Спицька Л.В. – д.психол.н., проф., проф. кафедри практичної психології та соціальної роботи	01.09.2020р.	01.09.2020р.
3.	Спицька Л.В. – д.психол.н., проф., проф. кафедри практичної психології та соціальної роботи	01.09.2020р.	01.09.2020р.

7. Дата видачі завдання 01.09.2020 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	**Назва етапів дипломного проектування**	**Строк виконання етапів**	**Примітка**
1	Визначення проблеми дослідження та розроблення плану кваліфікаційної магістерської роботи	09.2020 р.	09.2020 р.
2	Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження	09-10. 2020 р.	09-10. 2020 р.
3	Розробка діагностичного інструментарію та проведення констатувального експерименту	10.2020 р.	10.2020 р.
4	Узагальнення результатів констатувального експерименту	10-11. 2020 р.	10-11. 2020 р.
5	Розробка програми формувальних заходів	11.2020 р.	11.2020 р.
6	Проведення повторного тестування та оцінка ефективності формувальних заходів	11-12. 2020 р.	11-12. 2020 р.
7	Підготовка кваліфікаційної магістерської роботи до захисту та захист роботи	01.2021р.	01.2021р.

Студент Калініченко Г.Г.

Керівник роботи Спицька Л.В.

РЕФЕРАТ

Текст - 105 с., рис - 2, табл. - 6, джерел - 81

У роботі проведено теоретико-методологічний аналіз проблеми вивчення змісту і сутності поняття психологічного захисту; розглядаються класифікація захисних механізмів. Наведено результати дослідження гендерних відмінностей в стилях психологічного захисту у професійній діяльності фахівців фінансового сектору; надані практичні рекомендації відносно розробки конструктивних засобів психологічного захисту фінансистів.

Ключові слова: АГРЕСІЯ, АДАПТАЦІЯ, СПРИЙНЯТТЯ, ВИТІСНЕННЯ, ДЕСТРУКТИВНИЙ, ЗАМІЩЕННЯ, УНИКНЕННЯ, ІНТЕЛЕКТУАЛІЗАЦІЯ, КОМПЕНСАЦІЯ, КОМПРОМІС, КОНСТРУКТИВНИЙ, КОНФЛІКТ, КОПІНГ-ПОВЕДІНКА, ОСОБИСТІСТЬ, МИСЛЕННЯ, СПІЛКУВАННЯ, ЗАПЕРЕЧЕННЯ, ВІДЧУТТЯ, ПАМ'ЯТЬ, ПОШУК СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ, ПРИСТОСУВАННЯ, ПРОЕКЦІЯ, ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ, ПСИХОЛОГІЧНИЙ ЗАХИСТ, ПСИХОЛОГІЧНИЙ БАР'ЄР, РАЦІОНАЛІЗАЦІЯ, РЕГРЕСІЯ, РЕФЛЕКСІЯ, САМОСВІДОМІСТЬ, СУПЕРНИЦТВО, СПІВРОБІТНИЦТВО, СОЦІАЛІЗАЦІЯ,СТИЛЬ, ДІЯЛЬНОСТІ, ЕМОЦІЇ.

ЗМІСТ

ВСТУП……7

РОЗДІЛ 1.ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ВИВЧЕННЯ ГЕНДЕРНИХ ВІДМІННОСТЕЙ В СТИЛЯХ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ

1.1.Теоретичний аналіз основних підходів до вивчення змісту і сутності поняття психологічного захисту, класифікація захисних механізмів…….10

1.2.Специфіка роботи фахівців фінансового сектору та особисті якості фінансиста……..18

1.3.Поняття гендеру в сучасній науковій парадигмі, погляди на гендерну ідентифікацію з точки зору різних психологічних теорій. Гендерні відмінності в уявленнях про психологічну безпеку…….....19

РОЗДІЛ 2.ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ГЕНДЕРНИХ ВІДМІННОСТЕЙ В СТИЛЯХ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ У ПРОФІСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ

2.1.Методичні заходи, хід та процедура констатувального експерименту…….....25

2.2.Психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту…….46

2.3.Психологічні портрети чоловіків-фінансистів і жінок-фінансистів з переважанням різних видів психологічного захисту…….51

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ. ……58

3.1. Профілактичні заходи щодо зменшення стресової ситуації в колективі…….58

3.2.Методичні рекомендації щодо розробки конструктивних засобів психологічного захисту фінансистів……...71

ВИСНОВКИ……...77

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ……....80

ДОДАТКИ ……...…….87

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Проблема психологичного захисту давно займає помітне місце в науковій психологічній літературі. Це цілком природно, тому що сучасні фінансові технології стали надзвичайно складними в застосуванні, крім того, вони постійно вдосконалюються і оновлюються. До того ж ситуація в світовій економіці, а в економіці України особливо, в даний час настільки мінлива і непередбачувана, що більшість технологій доводиться видозмінювати "по ходу справи", роблячи це часто в умовах цейтноту і нестачі інформації, на свій страх і ризик. Оскільки потужності фінансових потоків постійно зростають, то з кожним роком зростає і ціна помилки фінансового працівника. Всі ці фактори призводять до того, що сучасні фінансисти постійно працюють під своєрідним психологічним пресом, що аж ніяк не сприяє підвищенню ефективності їх роботи. Дана непроста ситуація характерна не тільки для галузі фінансів, але саме в області фінансів проблема постає найбільш гостро. Тому психологічний захист є важливою регулятивної системою стабілізації особистості.

Об'єкт дослідження – стилі психологічного захисту у професійній діяльності фахівців фінансового сектору.

Предмет дослідження – гендерні відмінності в стилях психологічного захисту у професійній діяльності фахівців фінансового сектору.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити гендерні відмінності в стилях психологічного захисту у професійній діяльності фахівців фінансового сектору.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати основні теоретичні підходи з проблеми вивчення змісту і сутності понять психологічного захисту та гендеру.

2. Визначити механізми психологічного захисту.

3. Провести емпіричне дослідження щодо визначення особистісних особливостей, інтенсивності захисних механізмів, особистісних акцентуацій, типу темпераменту, рівня суб'єктивного контролю та їх взаємозв'язку зі стилями психологічного захисту у професійній діяльності фахівців фінансового сектору.

4. Розробити методичні рекомендації щодо розробки конструктивних засобів психологічного захисту фінансистів.

Методологічну та теоретичну основу дослідження склалось: Погляди А. Адлера, К. Хорні, Е. Фромма та їх поняття про захисні механізми: компенсація, придушення, втеча та захисні стратегії поведінки: авторитаризм, деструктивність, підпорядкування, прагнення проти людей, прагнення від людей, прагнення до людей.

Погляд Е. Фромма на механізми, реалізовані особистістю в разі відмови від конструктивних форм взаємодії з оточуючими. Підхід Е. Берна [9] у трансактному аналізі у якому аналогом захисних механізмів вважав різні способи структурування часу. Дослідження Ф.В. Бассіна щодо психологічного захисту з точки зору теорії установки.

Наукові дослідження (Р.М. Грановська, Л.Р. Гребенников, Б.В. Зейгарник, В.Г. Каменська, В.К. Мягер, А.А. Налчаджян, І.М. Нікольська, О.С. Романова), відносно того, що психологічний захист використовується не тільки в тяжких випадках, а є нормальним постійно застосовуваним психологічним механізмом, що забезпечує опір організмом хвороби, і запобігає дезорганізації психічної діяльності і поведінки, та їх класифікації захисних механізмів на нормальні і патологічні.

Методи дослідження: аналіз наукової літератури з проблеми дослідження, спостереження, бесіда, констатувальний експеримент, тестування (багатофакторний опитувальник Кеттелла для визначення особистісних особливостей і опитувальник Келлермана-Плутчика для визначення інтенсивності захисних механізмів, а також методика вивчення акцентуації особистості К.Леонгарда (модифікація С. Шмішека) , методика Айзенка з визначення темпераменту, опитувальник “Рівень суб'єктивного контролю (РСК)”.

Теоретичне значення дослідження полягає в уточнені та розширенні уявлень відносно гендерних відмінностей в стилях психологічного захисту у професійній діяльності фахівців фінансового сектору.

Практичне значення отриманий результатів полягає в тому, що дані дослідження можуть бути використані у процесі покращення професіональної діяльності працівників фінансового сектору також можливістю використання одержаних результатів як практичного інструментарію у подалі дослідженнях з даної проблематики та суміжних дисциплін. Результаті дослідження можуть застосовуватися у практиці психологічної служби підприємства при роботі зі іншими фахівцями усього виробничого процесу підприємства. Теоретичні і практичні результати дослідження можуть бути застосовані для розробки тренінгів з подолання конфліктної поведінки та удосконалення механізмів психологічного захисту.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ВИВЧЕННЯ ГЕНДЕРНИХ ВІДМІННОСТЕЙ В СТИЛЯХ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ .

1.1 Теоретична аналіз основних підходів до вивчення змісту і сутності поняття психологічного захисту

Вперше термін «психологічний захист» був введений в обіг австрійським психологом, психоаналітиком, психіатром З. Фрейдом в 1894. в роботі «Захисні нейропсіхози», а потім отримав розвиток в роботах: «Етіологія істерії» Пізніше цей термін був замінений автором на терміном «витіснення». У роботі «Гальмування, симптом, страх» З. Фрейд повертається до поняття «психологічний захист» і позначає їм все «техніки, які Я використовує в конфлікті» [75, с.63].

Пізніше представники різних напрямків психоаналізу продовжили вивчення окремих аспектів психологічного захисту. Вперше обговорювалася роль спілкування, міжособистісних відносин у формуванні захисних механізмів в роботах неофрейдистов. Вони розглядали соціокультурні чинники, такі як почуття самотності, безпорадності, брак любові батьків і оточуючих людей, конфліктні міжособистісні зв'язки в якості джерел тривоги і, відповідно, захисту [1, 11, 37, 48].

Такі вчені як А. Адлер, К. Хорні, Еге. Фромм описували не тільки окремі захисні механізми: компенсація, втеча, але і захисні стратегії поведінки: авторитаризм, деструктивність, підпорядкування, прагнення проти людей, прагнення від людей, прагнення до людей.

У свою чергу Е. Фромм вивчав механізми, реалізовані особистістю в разі відмови від конструктивних форм взаємодії з оточуючими.

Він виділив 4 групи механізмів забезпечують «втеча від свободи»:

1. Садизм, що забезпечує необмежену владу над іншим;

2. Мазохізм, що полягає в тенденції відмовитися від незалежності особистості, злиття «Я» із зовнішнім оточенням;

3. Деструктивизм, який полягає у знищенні, усунення об'єкта, а не мирне співіснування з ним;

4. Автоматизирующий конформізм, що виражається в засвоєнні індивідом пропонованого йому загальноприйнятого шаблону, перетворенні індивіда в суб'єкт чужих очікувань [15].

На думку Е. Фромма, дані прийоми пом'якшують почуття нестерпної втрати, але не дозволяють виниклих труднощів. Застосування зазначених механізмів формує стереотипну стратегію уникнення важких життєвих обставин, обмежує прагнення до самореалізації, активного прояву здібностей, порушує відчуття незалежності і цілісності власного «Я» [76].

Представники гуманістичної психології такі як Абрахам Маслоу та інші вивчали особистість як людину що відмовилась від своїх захисних механізмів, так яка знайшла мету свого життя, розкрила свої можливості, тільки викривши свої психопатології, виявивши свої захисні механізми [15]

У трансактном аналізі Е. Берн [9] аналогом захисних механізмів вважав різні способи структурування часу. Необхідність такого структурування викликається потребами в увазі з боку інших і потребою в приналежністю до них. До основними захисними механізмами структурування часу по Е. Берну можна віднести:

1. Замикання - відмова від будь-яких взаємодій;

2. Ритуали - повністю передбачувані дії, програмовані традиціями і звичаями;

3. Робота - дії орієнтовані на зовнішню реальність, програмовані матеріалом з яким доводиться працювати.

4. Розваги - не настільки стилізовані і передбачувані як ритуали, є вільно виборчим взаємодією;

5. Ігри - набори цілеспрямованих взаємодій, що призводять до психологічної вигоді і укладають пастку для партнера, обумовлені наявністю несвідомого життєвого плану (сценарію). Сценарії базуються на обмеженій кількості тим і представлені в свідомості у вигляді улюблених історій, притч, міфів.До власне захисних механізмів Е. Берн [9] відносив замикання, ігри і сценарії, а інші методи структурування часу до способів адаптації.

Ф.В. Бассін проводив своє дослідження психологічного захисту з точки зору теорії установки [6,7,8]. На думку вченого, психологічний захист - це психічна діяльність, спрямована на спонтанне позбавлення наслідків психічної травми; динаміка системи установок особистості в разі їх конфлікту. На думку Ф.В.Бассіна, основна роль захисту полягає в перебудові системи установок з метою зняття надмірної емоційної напруги, опору хвороби, запобігання дезорганізації психічної діяльності.

Ф.В. Бассін критикував психоаналіз за односторонне трактування функціонування захистів. Так, психоаналітики розглядають психологічний захист як механізм, що застосовується тільки для вирішення екскізітних ситуацій, «як єдине що залишає засіб запобігання грізних клінічних наслідків конфлікту« Я »з протистоянням йому, незмінно ворожим несвідомим» [7, с.10]. Відповідно до думки дослідника психологічний захист використовується не тільки в тяжких випадках, а є нормальним постійно застосовуваним психологічним механізмом, що забезпечує опір організмом хвороби, і запобігає дезорганізації психічної діяльності і поведінки. Це положення розвивали в своїх наукових дослідженнях Р.М. Грановська, Л.Р. Гребенников, Б.В. Зейгарник, В.Г. Каменська, В.К. Мягер, А.А. Налчаджян, І.М. Нікольська, Е.С. Романова, Е.

За ідеїю Р.М. Грановської і І.М. Микільської [22,24] в ситуаціях, коли зростає напруженість потреби, а умови задовольнити її відсутні, регуляцію поведінки здійснюють механізми психологічного захисту. Вони вважали, що захист зберігає звичне думку людини про себе, не сприймаючи або спотворюючи інформацію несприятливу або руйнує систему уявлень.

Механізм дії психологічного захисту пов'язані з реорганізацією компонентів системи цінностей особистості.

Психологічний захист більшість вітчизняних психологів розглядає як систему стабілізації особистості, актуалізуються в системі значущих відносин. Наприклад, В.Н. Мясищев виділяє три класи відносин: ставлення до світу предметів і явищ, ставлення до інших людей і ставлення до себе. Останнє захищається особистістю найбільш активно. Дія психологічного захисту викликано міжособистісними або соціальними конфліктами, які детермінують виникнення внутрішньо особистісних протиріч.

Вивчення захисних проявів як результат основних функцій психіки виконав І.Д. Стойков, він класифікував їх на три рівні, у відповідності зі специфічними рівнями психічної регуляції: захисні прояви організму, захисні прояви індивіда і захисні прояви особистості [69, с.117-118].

Поняття психологічного захисту один з найбільш суперечливих в психологічній науці. На даний момент психології відсутня єдине уявлення ролі психологічного захисту в особистісному розвитку. Ряд авторів [7,14,20,26,31,33,40,52,54,55,60,76] пов'язує з поняттям психологічний захист неадекватні способи адаптації, патологічні комунікації, що ослабляють реальний контакт особистості з середовищем, збіднює її розвиток і сприяють становленню девіантної поведінки. Інші наголошують на необхідності застосування захистів для збереження позитивного образу Я особистості, переживання фрустрирующей ситуації, запобігання дезорганізації поведінки і т.д. Такі протиріччя створюють різні напрямки дослідження психологічного захисту особистості. Одне з них передбачає визначити умови, критерії та особливості конструктивного функціонування механізмів психологічного захисту. Це дозволить внести ясність в проблему ефективності їх використання.

У сучасній психології описані класифікації захисних механізмів на нормальні і патологічні (І.М. Грановська, Г.В. Грачов, Л.Р. Гребенников, Е.Л. Доценко,Б.В. Зейгарник, В.Г. Каменська, Ф. Крамер, В.Ф. Моргун,І.М.

Нікольська, Е.С. Романова, Р. Плутчик, А. Фрейд,Т.С. Яценко та ін.). У цих дослідженнях пріменяються різні підходи до класифікації психологічних захистів:

1. Клінічний - опора на провідну симптоматику нервнопсихических розладів;
2. Онтогенетический - за часом формування окремих видів захисту;
3.Еволюційно-емоційний - за принципом контролю за окремими засадничими емоціями, мають пристосувальний характер [19].

Охарактеризуємо вісім базисних захисних механізмів із зазначенням ступеня конструктивності і особливостей їх функціонування [9, 40, 33, 40] (табл.1).

Заперечення - найбільш ранній онтогенетично і найбільш примітивний механізм захисту. Інформаційний фільтр функціонує в момент сприйняття. Відомості, що суперечать установкам особистості, не приймаються. Заперечення на увазі інфантильні підміну існуючої дійсності, причому будь-які негативні аспекти блокуються, а позитивні допускаються в систему. В результаті індивід отримує можливість переживати травматичну ситуацію поетапно. Адаптація до нових умов носить пасивний характер. Низька ступінь конструктивності.

Проекція - стримує почуття неприйняття себе і оточуючих. Проекція передбачає приписування оточуючим різних негативних якостей як основу для їх неприйняття або самонепріятія на цьому тлі. Застосовується з метою передачі відповідальності за власні дії на оточуючих. Розрізняють атрибутивную проекцію (несвідоме відкидання власних негативних якостей і приписування їх оточуючим); раціоналістичну (усвідомлення у себе приписуваних якостей і проектування за формулою «всі так роблять»); компліментарну (інтерпретація своїх реальних або уявних недоліків як достоїнств);сімілятівную (пристосовування недоліків за подібністю, наприклад, батько - дитина). Механізм характерний для індивідів з активним типом соціальної адаптації. Низька ступінь конструктивності.

Регресія- функціонує для стримування почуттів непевності в собі і страху невдачі. Регресія передбачає повернення до більш незрілим способам поведінки і задоволення. Регресивне поведінку часто заохочується дорослими, мають установку на емоційний симбіоз і інфантилізацію дитини. Механізм характерний для особистостей з активним типом адаптації. Низька ступінь конструктивності.

З**аміщення**- розвивається для стримування емоції гніву. Індивід знімає напругу, звертаючи агресію на більш слабкий одухотворений або неживий об'єкт або самого себе. Виділяють дві форми: заміщення об'єкта і заміщення потребності. Замещення має як активні, так і пасивні форми і може використовуватися індивідами незалежно від їх типу конфліктного реагування та соціальної адаптації. Середній ступінь конструктивності.

Витіснення - застосовується для стримування емоції страху,прояви якої неприйнятні для позитивного самосприйняття і загрожують попаданням в пряму залежність від агресора. Страх блокується за допомогою забування реального стимулу, а також всіх об'єктів, фактів і обставин, асоціативно пов'язаних з ним. Механізм використовується індивідами з пасивним типом адаптації. Середній ступінь конструктивності.

Раціоналізація - розвивається в ранньому підлітковому віці. Виникнення механізму прийнято співвідносити з фрустраціями, пов'язаними з невдачами в конкуренції з однолітками. Передбачає довільну схематизація і тлумачення подій для розвитку почуття суб'єктивного контролю над будь-якою ситуацією. Підрозділяється на раціоналізацію актуальну, предвосхищающую, для себе і для інших, постгипнотичну і проектну; і має наступні способи: дискредитація мети, дискредитація жертви, перебільшення ролі обставин, твердження шкоди на благо, переоцінювання наявного і самодискредитація. Механізм використовується індивідами з пасивним типом адаптації. Ступінь конструктивності висока.

Компенсація - онтогенетіческі найпізніший і когнітивно складний захисний механізм. Призначений для стримування почуття смутку, горя з

приводу реальної чи уявної втрати, нестачі, неповноцінності. Компенсація передбачає спробу виправлення або знаходження заміни цієї неповноцінності. У кластер компенсації входить також механізм гіперкомпенсації, яку можна розуміти як компенсацію на ідеальному рівні. Використання механізму не залежить від індивідуального типу соціальної адаптації. Високий ступінь конструктивності.

Як показало дослідження психологічного захисту останніх років [19,13,17,39,40,41,49,59] функціонування конструктивної системи буде саме той психологічний захист, завдяки якому досягнута внутрішня адаптація забезпечено певний рівень зовнішньої соціально-психологічної адаптації. Для цього повинні бути дотримані ряд умов, індивідуального та ситуативного плану.

Індивідуально-особистісні умови:

1. Гнучкість використання психологічного захисту (людина повинен володіти певним набором психологічних захистів, які не вдаючись до ригідного використання одного-двох механізмів);

2. Помірна частота використання психологічного захисту.

Ситуативні умови:

1. Усвідомлення факту використання психологічного захисту і подолання її через аналіз своїх вчинків і дій;

2. Перемикання на адаптивні дії незахисного характеру;

3. Відмова від застосування захистів за рахунок пом'якшення обставин.

Психологічний захист може надавати двоякий вплив на розвиток особистості. Вона забезпечує адаптацію до нових умов життєдіяльності, зберігає стабільність самооцінки і образу світу, підтримує стан психологічного комфорту.

Так чи інакше, тривалий, ригидное, наднормативне використання захистів може провокувати порушення психічного здоров'я особистості, інфантильність і перманентний внешневнутренній конфлікт. Це говорить про

те, що необхідно розрізняти психологічний захист конструктивну і деструктивну.

Виходячи з наукової психологічної літератури конструктивний психологічний захист може характеризуватися такими ознаками:

-Функціювання конструктивного психологічного захисту здійснюється усвідомлено.

-Конструктівний психологічний захист контролюється рефлексією.

-Застосування конструктивного психологічного захисту відповідає змісту психотравмуючої ситуації.

-Прояв конструктивного психологічного захисту відповідає суспільним очікуванням і правилам.

-Конструктівний психологічний захист передбачає широкий діапазон помірного використання механізмів захисту.

-Конструктівний психологічний захист передбачає зовнішню соціально-психологічну адаптованість.

-Конструктівний психологічний захист забезпечує задовільне рішення індивідом життєвих завдань.

-В міжособистісному взаємодії конструктивний психологічний захист забезпечує прогресивний розвиток особистості,її соціалізацію.

- Основою для функціонування конструктивної психологічного захисту є процеси мислення і уяви.

Таблиця 1

Характеристика внутрішньоособистісних механізмів психологічного захисту

Механізми психологічного захисту	**Пізнавальний процес**	**Пережиті емоції**	**Характер адаптації**	**Ступінь конструк-тивності**
Заперечення	сприйняття	заперечення	пасивний	низька
Проекція	сприйняття	неприйняття	активний	низька

Регресія	пам'ять	невпевненість	активний	низька
Заміщення	мислення	гнів	змішаний	середня
Витіснення	пам'ять	стах	пасивний	середня
Раціоналізація	мислення	фрустарція	пасивний	висока
Компенсація	мислення	горе, печаль, неповноцінність	не залежить	висока
Гіперкомпен-сація	мислення	горе, печаль, неповноцінність	не залежить	висока

1.2. Специфіка роботи фахівців фінансового сектору та особисті якості фінансиста

Фінансист - це серйозна спеціальність, тому що фінанси - основа економіки будь-якої держави. На даний час професія «фінансист» є однією з ключових професій на підприємствах будь-якої форми власності. У всіх сферах народного господарства здійснюється діяльність фахівця в області фінансів. Фінансист - це управленец, від якого залежить планування можливостей збільшення прибутку підприємства, фахівець, від якого залежить прогнозування результатів господарської діяльності. Фінансист повинен бути в курсі справ не тільки всередині підприємства, а й країни в цілому. Фінансист повинен вміти моделювати ситуації, проводити аналіз різних подій, робити аналітичні виводи.Фінансовий відділ тісно співпрацює з такими відділами, як бухгалтерія, відділ планування, маркетинговий відділ, і такими організаціями, як інвестиційні компанії.

Фінансист повинен брати на себе відповідальність за роботу членів команди (підлеглих), відповідати за результат виконання завдань; самостійно визначати завдання професійного та особистісного розвитку, займатися

самоосвітою, усвідомлено планувати підвищення кваліфікації; орієнтуватися в умовах частої зміни технологій у професійній діяльності.

Існуючі фінансові технології стали надзвичайно складними в застосуванні, крім того, вони постійно вдосконалюються і оновлюються. До того ж ситуація в світовій економіці, а в економіці України особливо, в даний час настільки мінлива і непередбачувана, що більшість технологій доводиться видозмінювати "по ходу справи", роблячи це часто в умовах цейтноту і нестачі інформації, як то кажуть, на свій страх і ризик. Оскільки потужності фінансових потоків постійно зростають, то з кожним роком зростає і ціна помилки фінансового працівника. Всі ці фактори призводять до того, що сучасні фінансисти постійно працюють під своєрідним психологічним пресом, що аж ніяк не сприяє підвищенню ефективності їх роботи. Дана ситуація характерна не тільки для галузі фінансів, але саме в області фінансів проблема постає найбільш гостро. Де ж вихід? Відповідь проста, хоча і не легкий в реалізації: вчитися виробляти конструктивні механізми психологічного захисту.

1.3. Поняття гендеру в сучасній науковій парадигмі, погляди на гендерну ідентифікацію з точки зору різних психологічних теорій

Гендер (Gender). У психології - соціально-біологічна характеристика, за допомогою якої люди дають визначення поняття «чоловік» и «жінка». Оскількі стать (sex) є біологічною категорією, соціальні психологи часто посілаються на гендерні відмінності, які обґрунтовані біологічно, як на «Статеві» [10, с. 7].

Гендерні відміності - відмінності поміж людьми, зумовлені їх статевою приналежністю. Так, уважаться, что у чоловіків більш розвінені просторові математичні здібності, агресівніші й більш домінантні, для них значущі професійні роли. Вони самодостатні, незалежні, легко пріймають решение, люблять математику та науку, неемоційні. Жінок характеризують

як таких, у якіх гарно розвінені вербальні здібності, дружелюбність та контактність, які надають перевагу сімейнім ролям, більш трівожні, імпульсівні,акуратні, мають самооцінку, нижчу від чоловіків [58].

Є. Ніколаєва підкреслює обумовленість гендерних відмінностей на рівні псіхофізіології.

Е. Гідденс стверджує, что гендер представляет собою культурно обумовлених феномен. Дитина засвоює прикладом гендерної поведінкі, притаманної даній культурі, від батьків. Крім того, у спрійманні батьками дитини велику роль відіграють гендерні стереотипи, взаємостосунки між матір'ю та дитиною вказують на те, що з хлопчиками та дівчаткамі батьки спілкуються порізному, навіть якщо діти поводять себе однаково.

Є.П. Ільїн наголошував на соціальній природі гендеру. Він це обумовлював тим, что «генітальна зовнішність», детермінуючі акушерська (паспортні) стати немовляти, задає дорослим певну програму його виховання. Відбувається навчання дитини статевій роли відповідно до культурних традіцій Суспільства, до которого вона належит, сюди входить система стереотіпів «маскулінності» и «фемінінності», тобто уявлення про те, якими є або повінні буті чоловіки та жінки [35].

У ході своих досліджень А.Візгіна та С.Пантілеєв отримали наступні відмінності самоопису чоловіків та жінок:

- Чоловік. Прагне стримуваті свои емоційні прояви, які не схільній до спонтанного саморозкриття, має «захисний панцир" з норм і правил (Емоційність, відкрітість, індівідуалізованість мови могут бути показники якогось психологічного неблагополуччя, дезадаптації, або емоційної нестабільності, або невідповідності стереотипам мужності);відчуває себе «в порядку», будучи інтегрованім у групу; діяльнісно орієнтований, для него важліве відчуття суб'єктності, власної роли в досягненні успіху; схільній до об'єктівізму, спірається на факти; поважає себе, якщо відповідає соціально-бажаним характеристикам.

- Жінка. Орієнтована на міжособістісне спілкування; їй органічно притаманна здатність до емоційності, что залучає оточуючіх, вираженість цієї здатності говорити про її психічне благополуччя та про високий рівень соціальної адаптації ; вона дещо імпульсівна, схільна до суб'єктівізму, Чітке слідування соціально бажаному сприймається нею як насильство над власним Я і веде до самовідчуження; ее самоставлення більш цілісне, менше залежить від соціальної бажаності та носити самопрезентаційній характер [19].

Теорія гендерних схем, розроблено С. Бем, містіть деякі теорії когнітивного розвитку. З позицій цієї теорії, засвоєння й прийняття установок, пов'язаних з виконання певної гендерної роли, здійснюється в процесі первинної соціалізації. Передбачається, что статева диференціація та типізація є результатом гендерно-схематизованої переробки інформации, пов'язаної з поняттям «чоловіче» та «жіноче». Орієнтуючісь на дорослих, дитина навчається вибирати з усіх можливих визначень "Я" только ті, які застосовні до його статі. Спріймаючі нову інформацію (включаючі і нове знання про себе), дитина кодує і організовує її відповідно до завдань ззовнігендерних схем, тобто домінуючіх культурних уявлень про мужність і жіночність та ролей чоловіка і жінки в суспільстві. Таким чином, і самооцінка дитини, і ее поведінка в істотній мірі визначаються змістовнім компонентом гендерної схеми.

Гендерні відмінності в уявленнях про психологічну безпеку.

Проблема безпеки і її психологічні аспекти вивчаються сучасною наукою дуже інтенсивно. Інтерес до неї визначається об'єктивними причинами, в тому числі розширенням діапазону стресів, що впливають на людину, а також підвищенням сили і частоти їх впливу. Потреба в безпеці є базовою потребою людини, задоволення якої вимагає постійного зусилля з боку особистості, причому, як при впливі стресорів різної інтенсивності, так і без їх відчутного впливу на суб'єкта. Незважаючи на універсальність переживань, визнаних з порушенням безпеки, не можна ігнорувати

різноманітність уявлень про безпеку і, відповідно, варіативність реакцій на небезпеку. Ця варіативність зумовлена цілою сукупністю чинників, і, перш за все, визначається віковими і статевими особливостями людини. В уявленнях про те чи інше явище відбивається суб'єктивне сприйняття цього явища, за яким можна зрозуміти ставлення до нього, спектр переживань, пов'язаних з ним, а також дії, які будуть зроблені в реальній життєвій ситуації, яка проявляє себе в конкретних феномени. Все це вірно і при дослідженні уявлень про безпеку, в яких концентрується досвід суб'єкта в досягненні і збереженні особистої безпеки. Досить часто людина відчуває себе в безпеці тоді, коли ніщо не загрожує його здоров'ю та задовольняється потреба в самозбереженні. Абрахам Маслоу співвідносив потребу в безпеці з прагненням людини до стабільності і з уникання або подоланням загроз. До критичних ситуацій він відносив війни, хвороби, стихійні лиха, соціальні кризи і ін. Так чи інакше порушення безпеки розглядалося ним як загроза життю і, відповідно, як загроза самозбереження. Потреби в самозбереженні і в безпеці дуже близькі один одному внаслідок того, що їх наявність переживається людиною як прагнення до збереження життя і здоров'я і вимагає від нього здійснення конкретних дій (підтримання стану стабільності або звернення до втечі, пошуку допомоги, включення в боротьбу і ін.), які дозволили б йому впоратися зі страхом смерті і досягти стану рівноваги і спокою. Однак, незважаючи на близькість відчуттів, пов'язаних з цими потребами, вони не є ідентичними один одному. Використовуючи модель ієрархії потреб, запропоновану А. Маслоу, можна віднести потреба в самозбереженні до першого рівня ієрархії (рівню фізіологічних потреб), а потреба в безпеці - до другого. Іншими словами, потреба в безпеці асоціюється з різними загрозами; і лише однією з них є загроза життю. Потреба в безпеці включає в себе потребу в самозбереженні, але не обмежується нею. Можна припустити, що в залежності від соціально-демографічних, соціально-психологічних і особистісних особливостей потреба в самозбереженні буде по-різному оцінюватися суб'єктами як один

із проявів потреби в безпеці. Потреба в безпеці асоціюється з різними загрозами; і лише однією з них є загроза життю. Потреба в безпеці включає в себе потребу в самозбереженні, але не обмежується нею. Можна припустити, що в залежності від соціально-демографічних, соціально-психологічних і особистісних особливостей потреба в самозбереженні буде по-різному оцінюватися суб'єктами як один із проявів потреби в безпеці.

Психологічні дослідження уявлень про безпеку у чоловіків і жінок не суперечать сформованим в психології стереотипам «чоловічого» і «жіночого» за винятком деяких особливостей. Це, перш за все, співвідношення потреби в безпеці і потреби в самозбереженні у чоловіків і жінок і відмінності між статями в оцінці впливу соціального оточення на психологічну безпеку. Так дослідження проведені Харламенковой Н. Е. в її роботі «Статеві та гендерні відмінності в уявленнях про психологічну безпеку» показали що. і у чоловіків, і у жінок потреба в самозбереженні тісно пов'язана з потребою в безпеці[77]. Самозбереження не ідентичне безпеці і робить в неї внесок спільно з іншими потребами. Головним в забезпеченні безпеки для чоловіків є інформованість і контроль - активні регулятивні функції, функції оволодіння обставинами, ситуацією. Самозбереження, займаючи друге місце в уявленнях про безпеку у чоловіків, співвідноситься з життєвим досвідом і, по-суті, також ґрунтується на функції оволодіння і регуляції. У жінок уявлення про безпеку, в першу чергу, співвідносяться зі здоров'ям і безпекою, тобто з тим, що жінці дала природа, і пропонують обставини життя, які вона використовує в цілях своєї безпеки. На відміну від чоловіків жінки потрібні додаткові, зовнішні ресурси для забезпечення захищеності і безпеки. Самозбереження тут також займає друге місце, але на відміну від уявлення чоловіків про безпеку тісно пов'язане з надійністю найближчого оточення. Це й не дивно, адже в багатьох дослідженнях показано, що жінки прагнуть до підтримки комунікативних зв'язків, а чоловіки - до розвитку свого Я. Цікаво інше, що свою безпеку чоловіки не тільки не співвідносять з надійністю оточення і

впевненістю в ньому, а й відкидають цю можливість, розглядаючи її як перешкоду. Слід припустити, що в різних вибірках чоловіків виявлена особливість може проявляти себе по-різному і виражатися в більших чи менших сумнівах в надійності оточення. Проте, потрібно визнати, що на відміну від жінок чоловіки більш автономні в досягненні своєї безпеки і більше довіряють своїй поінформованості та обізнаності. Це, однак, не виключає того, що поєднання чоловічого і жіночого варіантів в досягненні і збереженні безпеки, наприклад, для побудови сімейного життя, здатне посилити як особисту безпеку, так і безпеку подружньої пари. Звичайно, можливо і зворотне, тобто ослаблення особистої, подружньої безпеки внаслідок негативного впливу на сімейну систему будь-кого з її членів, але в цьому випадку даних про статевої та гендерної ідентичності, мабуть, буде недостатньо і виникне необхідність у вивченні особистісних особливостей конкретного суб'єкта, а також в дослідженні настільки ж конкретної сім'ї і її історії. Зазначу також, що специфіка уявлень про психологічну безпеку визначається статевими відмінностями між людьми. Виявилося, що вплив гендеру не настільки істотно, як вплив статі, і багато в чому збігається з результатами, отриманими при оцінці відмінностей між чоловіками і жінками. Чоловічі переваги в уявленнях про психологічну безпеку засновані на активні стратегії поведінки, жіночі - на пасивних. Це пояснюється закріпилася в філогенезі статевої диференціацією і пов'язаної з нею специфікою чоловічого і жіночого поведінки. Запропоноване пояснення можна використовувати і для обгрунтування переваг самостійних дій чоловіками і спільних комунікативних стратегій жінками в досягненні безпеки.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ГЕНДЕРНИХ ВІДМІННОСТЕЙ В СТИЛЯХ ПСИХОЛОГИЧНОГО ЗАХИСТУ У ПРОФІСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ФІНАНСОВГО СЕКТОРУ

2.1.Методичні заходи, хід та процедура констатувального експерименту

Для вивчення особливостей функціонування психологічного захисту працівників фінансового сектора було запропоновано багатофакторний опитувальник Кеттелла для визначення особистісних особливостей і опитувальник Келлермана-Плутчика для визначення інтенсивності захисних механізмів, а також тест на визначення особистісних акцентуацій, тест на визначення типу темпераменту, на визначення рівня суб'єктивного контролю. Основним завданням яких було визначення середнього рівня активізації різних захисних механізмів і пошук шляхів зміни їх інтенсивності (Додаток А1.2.3.4). Для вирішення цього завдання було поставлено ряд підзадач: виявлення взаємозв'язку механізмів психологічного захисту з психологічними особливостями (особливостями особистості, темпераменту, акцентуациями), вивчення динаміки функціонування механізмів психологічного захисту, порівняння функціонування захисних механізмів у чоловіків і жінок.У дослідженні взяло участь 52 працівника фінансовго сектору АТ "Луганськгаз" у віці від 25 - 60 років (Жінки -35 осіб, 67.3%, чоловіки - 17 осіб, 32.7%), відповіді яких були статистично оброблені. Середній вік випробовуваних - 42.5 року.

Кількість піддослідних різного віку надано в табл. 2.

Психологічне дослідження ділилося на три основних фази: підготовка, збір даних і їх обробка. В результаті етапів підготовки і збору даних було отримано багато даних, в яких на етапі обробки потрібно було виявити

закономірності і витягти з них цікаву для нас інформацію.

Таблиця 2

Поділ вибірки за віком

Вік	**25-30**	**31-35**	**36-40**	**41-45**	**46-50**	**51-59**	**60 і старше**	**Всього**
Кількість, %	1.9	27.0	28.8	30.8	5.8	3.8	1.9	100.0
Кількість	1	14	15	16	3	2	1	52

Методика «Індекс життєвого стилю» на якій побудована дана методика, розроблялася у вигляді монографічного дослідження в 1962 році. Вона отримала міжнародне визнання і використовувалася в розкритті інфраструктури групових процесів, дозволяла сформувати уявлення про внутрішньо особистісних процесах особистості і механізмах психологічних захистів. При складанні опитувальника авторами використовувалися кілька джерел, включаючи психоаналітичні праці та роботи по загальній психопатології і психології. Методика LSI призначена для оцінки ступеня використання індивідом восьми механізмів психологічного захисту (МПЗ), визнаних у структурній теорії Р. Плутчика основними. Це механізми заперечення, проекція, регресія, заміщення, витіснення, інтелектуалізація, формування реакції, компенсація. Деякі з захисних механізмів виділяються як однозначні.

Механізми психологічного захисту визначаються в дослідженні як автоматизовані способи послідовного спотворення когнітивної і афективної складових образу ситуації.

Методикою є опитувальник, який складається з 97 стверджень, які передбачають дві градації відповіді: "вірно" або "не вірно".

У інтерпретацію шкал включені такі характеристики, як особливості захисної поведінки в нормі, відповідні акцентуації характеру, можливі девіації поведінки, діагностичні концепції, типи ролей в групі.

Оцінка ступеня використання механізмів психологічного захисту проводиться за наступними шкалами, кожна з яких включає від 10 до 14 питань:

1. Заперечення - механізм, за допомогою якого заперечуються деякий досвід, деякі імпульси або сторони себе , що заподіюють страждання. Інформація, що суперечить установкам, не приймається.

Особливості захисної поведінки: егоцентризм, сугестивність і самовнушаемость, товариськість, прагнення бути в центрі уваги, оптимізм, невимушеність, дружелюбність, вміння вселити довіру, впевнена манера триматися, жага визнання, самовпевненість, жалість до себе, ввічливість, готовність прислужитися, афективна манера поведінки, пафос, легка переносимість критики і відсутність самокритичності.

2. Витіснення (придушення) - механізм, за допомогою якого неприємні емоції блокуються за допомогою забування реального стимулу і всіх об'єктів і обставин, пов'язаних з ним.

Особливості захисної поведінки: несвідоме уникнення ситуацій, які можуть стати проблемними і викликати страх (наприклад, польоти на літаку, публічні виступи і т.д.), нездатність відстояти свою позицію в суперечці, угодовство, покірність, боязкість, забудькуватість, боязнь нових знайомств, виражені тенденції до уникнення і підпорядкування піддаються раціоналізації, а тривожність - гіперкомпенсації у вигляді неприродно спокійного, повільного поведінки, навмисною незворушності і т.п.

3. Регресія - уникнення суб'єктом тривоги шляхом повернення до онтогенетически більш незрілим формам поведінки і задоволення потреб.

Особливості захисної поведінки: слабохарактерність, податливість чужому впливу, невміння доводити справу до кінця, легка зміна настрою, плаксивість, в емоційно напруженій ситуації підвищена сонливість і непомірний апетит, маніпулювання дрібними предметами, мимовільні рухи (потирання рук, кручення гудзиків і т.д.) , специфічна "дитяча" міміка і мова, схильність до містики і забобонів, загострена ностальгія, непереносимість

самотності, потреба в стимуляції, контролі, підбадьорювання, розради, пошук нових вражень, вміння легко встановлювати поверхневі контакти.

4. Компенсація - спроба виправлення або заміни об'єкта, що викликає почуття неповноцінності, нестачі, втрати (реальної чи уявної).

Особливості захисної поведінки: поведінка, обумовлене установкою на серйозну і методичну роботу над собою, знаходження і виправлення своїх недоліків, подолання труднощів, досягнення високих результатів в діяльності; серйозні заняття спортом, колекціонування, прагнення до оригінальності, схильність до спогадів, літературне та інша творчість.

5. Проекція - механізм приписування оточуючим різних негативних якостей, думок, почуттів, що формує раціональну основу для неприйняття інших і прийняття на цьому тлі себе.

Особливості захисної поведінки: гордість, самолюбство, егоїзм, злопам'ятність, мстивість, уразливість, вразливість, загострене почуття несправедливості, зарозумілість, честолюбство, підозрілість, ревнивість, ворожість, впертість, незговірливість, нетерпимість до заперечень, тенденція до викриття оточуючих, пошук недоліків, замкнутість, вимогливість до себе і до інших, прагнення досягти високих показників в будь-якому виді діяльності.

6. Заміщення (зміщена агресія) - механізм зняття напруги шляхом перенесення агресії з більш сильного або значимого суб'єкта (що є джерелом гніву) на слабший і доступний об'єкт або на самого себе.

Особливості захисної поведінки: вимогливість до оточуючих, скандальність, дратівливість, запальність, реакції протесту у відповідь на критику, відсутність почуття провини, перегляд змагань або заняття бойовими видами спорту (бокс, боротьба і т.д.), перевага літератури і фільмів зі сценами насильства (бойовики і т.д.), прихильність до діяльності, пов'язаної з ризиком; тенденція до домінування (може поєднуватися з сентиментальністю); схильність до занять фізичною працею.

7. Інтелектуалізація - механізм підміни чуттєвої основи логічними доводами, передбачає довільну схематизація і тлумачення подій з метою сформувати почуття суб'єктивного контролю над ситуацією.

Особливості захисної поведінки: старанність, відповідальність, сумлінність, самоконтроль, схильність до аналізу і самоаналізу, грунтовність, усвідомленість зобов'язань, дисциплінованість, любов до порядку, передбачливість, індивідуалізм.

8. Формування реакції (реактивна освіта) - механізм трансформації імпульсів і почуттів, які суб'єкт з тих чи інших причин розцінює як неприйнятні, в їх протилежності.

Особливості захисної поведінки: неприйняття всього "непристойного", наприклад, пов'язаного з людським тілом, фізіологією і відносинами чоловіком та жінкою; підкреслене прагнення відповідати загально прийнятим стандартам поведінки, акуратність, заклопотаність "пристойним" зовнішнім виглядом, ввічливість, люб'язність, респектабельність, безкорисливість, товариськість, як правило, піднесений настрій, стриманість, моралізаторство, бажання бути прикладом для оточуючих.

Як показники психологічного захисту в дослідженні фігурують кількісний показник вираженості кожного МПЗ і показники інтенсивності (висока, соціально-нормативна, низька) системи психологічного захисту в цілому.

Багатофакторний особистісний опитувальник Кеттелла 16PF (Sixteen Personaflity Factor Questionnaire, 16PF) є одним з найбільш поширених анкетних методів оцінки індивідуально-психологічних особливостей особистості як за кордоном, так і у нас в країні. Він розроблений під керівництвом Р. Б. Кеттелла і призначений для написання широкої сфери індивідуально-особистісних відносин. Відмінною рисою даного опитувальника є його орієнтація на виявлення відносно незалежних 16 факторів (шкал, первинних рис) особистості. Дане їх якість була виявлена за допомогою факторного аналізу з найбільшого числа поверхневих рис

особистості, виділених спочатку Кеттелл. Кожен фактор утворює кілька поверхневих рис, об'єднаних навколо однієї центральної риси.

Вперше опитувальник Кеттелла був опублікований в 1949 році Інститутом з перевірки здібностей особистості (JPAT).

Методика Кеттелла широко використовується в психодіагностичної практиці як за кордоном, так і у нас в країні. Його опитувальник універсальний, практичний, дає багатогранну інформацію про індивідуальність людини. Необхідно відзначити, що опитувальник діагностує риси особистості, але не мотиваційно-потребностную сферу (мотиви, потреби, інтереси і цінності), що вимагає застосування інших методик. Найбільшого поширення опитувальник отримав в медичній психології, при діагностиці професійно важливих якостей, в спорті і наукових дослідженнях.

Опитувальник Кеттелла включає в себе всі види випробувань - і оцінку, і рішення тесту, і ставлення до якогось явища.

Для накопичення первинної інформації про особу і методах її вимірювання Кеттелл іспользовад три основних джерела інформації:

1.L-дані («Lift record data»), отримані шляхом реєстрації реальної поведінки людини в повсякденному житті. Найчастіше їх отримують шляхом формалізації оцінок експертів, що спостерігають поведінку випробовуваних в певних ситуаціях і протягом деякого періоду часу. L-дані придатні для встановлення тих ознак поведінки, які потребують вимірі. Однак, дане джерело інформації про особу має ряд недоліків. По-перше, сприйняття людини завжди кілька спотворено, в зв'язку з особливостями особистості самого експерта. По-друге, на оцінку впливають відносини між випробуваним і експертом (хороші чи погані, відносини типу керівник - підлеглий). По-третє, потрібно спеціально навчати експертів і виділяти їм якийсь час для спостереження за піддослідними.

2.Q-дані («Questionnaire data»), отримані за допомогою опитувальників і інших методів самооцінок. Завдяки простоті інструментальних

конструкцій і легкості отримання інформації Q-дані займають центральне місце в особистісних дослідженнях. Q-дані також в досить сильному ступені схильні до спотворення. Можливі причини розбіжності носять пізнавальний і мотиваційний характер і залежать від рівня самооцінки випробуваного.

3.Т-дані («Objective test data»). Це дані об'єктивних тестів з контрольованою експериментальною ситуацією. Їх отримують в результаті об'єктивного вимірювання поведінки без звернення до самооцінками або оцінками експертів.

Перед початком опитування випробуваному дають спеціальний бланк, на якому він повинен робити певні помітки, у міру прочитання. Попередньо дається відповідна інструкція, що містить інформацію про те, що повинен робити випробуваний. Контрольний час випробування 25-30 хвилин. У процесі відповідей на питання експериментатор контролює час роботи випробуваного і, якщо випробовуваний відповідає повільно, попереджає його про це. Випробування проводиться індивідуально в спокійній, діловій обстановці.

Обробка отриманих даних проводиться за допомогою ключа.

Збіг відповідей обстежуваного з «ключем» оцінюється в два бали для відповідей «а» і «с», збіг відповіді «b» - в один бал. Сума балів по кожній виділеній групі питань дає в результаті значення фактора. Винятком є фактор «В» - тут будь-який збіг відповіді з «ключем» дає 1 бал.

Отримане значення кожного фактора переводиться в стіни (стандартні одиниці) за допомогою таблиць.

Стени розподіляються по біполярної шкалою з крайніми значеннями в 1 і 10 балів. Відповідно, першій половині шкали (від 1 до 5,5) присвоюється знак «-», другий половині (від 5,5 до 10) знак «+». З наявних показників за всіма 16 факторам будується так званий «профіль особистості».

Крім початкових 16 факторів, можна виділити чотири чинника другого порядку.

Формули розрахунку чотирьох вторинних факторів:

Вторинні фактори обчислюються тільки по стінах.

1. Тривожність (F1).

F1 = (38 + 2L + 3O + 4Q4) -2 (C + H + Q3) 10F1 = (38 + 2L + 3O + 4Q4) - 2 (C + H + Q3) 10

2. Интроверсия - екстраверсія (F2).

F2 = (2A + 3E + 4F + 5H) - (2Q2 + 11) 10F2 = (2A + 3E + 4F + 5H) - (2Q2 + 11) 10

3. Чутливість (F3).

F3 = (77 + 2C + 2E + 2F + 2N) - (4A + 6I + 2M) 10F3 = (77 + 2C + 2E + 2F + 2N) - (4A + 6I + 2M) 10

4. Конформность (F4).

F4 = (4E + 3M + 4Q1 + 4Q2) - (3A + 2G) 10

При інтерпретації приділяється увага в першу чергу «піків» профілю, тобто найбільш низьким і найбільш високих значень факторів в профілі, особливо тими показниками, які в «негативному» полюсі знаходяться в межах від 1 до 3 стіном, а в «позитивному »- від 8 до 10 стіном.

Інтерпретація поєднань первинних факторів.

При інтерпретації отриманих результатів доцільно використовувати не тільки вираженість окремих факторів, а й їх поєднань, що утворюють симптомо комплекс комунікативних, інтелектуальні, емоційні та регуляторних особистісних властивостей. При цьому слід враховувати не тільки полюсні значення факторів, а й середні, які досить часто зустрічаються в практиці роботи психолога.

Групу комунікативних властивостей утворюють такі чинники:

- A - товариськість
- H - сміливість
- E - домінантність
- L - підозрілість
- N - дипломатичність
- Q2- самостійність.

До групи інтелектуальних властивостей входять наступні фактори:

- B - інтелектуальність
- M - мрійливість
- N - дипломатичність
- Q1- сприйнятливість до нового.

У групі емоційних властивостей об'єднуються такі чинники:

- C - емоційна стійкість
- F - безтурботність
- H - сміливість в соціальних контактах
- I - емоційна чутливість
- O - тривожність
- Q4- напруженість

До групи регуляторних властивостей особистості входять такі чинники:

- Q3- самодисципліна
- G - моральна нормативність

Методика вивчення акцентуації особистості К.Леонгарда (модифікація С. Шмішека)

Методика призначена для виявлення різних рівнів акцентуірованності особистості. Акцентуації розглядаються як крайні варіанти норми, а не патології. Леонгард вважав, що акцентуйовані люди не є ненормальними.

Більш того, зазначав він, людина без натяку на акцентуацію не схильна розвиватися як в негативному, так, і в соціально-позитивному напрямку. На думку Леонгарда, акцентуйовані особистостям властива готовність до особливого, тобто як соціально-позитивного, так і соціально-негативного поведінки.

За даними К.Леонгарда, частка акцентуйованих особистостей становить приблизно 50% дорослого населення. В силу цього дана методика може бути використана в самих різних психодіагностичних та психокорекційних цілях.

Обробка і інтерпретація результатів тесту

Результати оцінюються по 10 характерологическим шкалами.

Рахується кількість відповідей «так» і кількість відповідей «ні» по кожній шкалі за допомогою наведеного ключа. Кожне збіг з ключем дорівнює 1 балу. Максимальна сума балів дорівнює 24. З огляду на неоднозначну кількісну представленість досліджуваних шкал, вводиться коефіцієнт вирівнювання, внаслідок чого сума отриманих «сирих» балів множиться на диференційований коефіцієнт. Так, при 8 твердженнях в шкалі отриманий результат множиться на 3, при 12 - на 2, при 4 - на 6.

Оцінювання рівня акцентуірованності особистості проводиться за ключовою схемою, яка б показала основні межі її прояви. Найчастіше керуються положенням про те, що якщо сумарний результат більше 12 балів, то це дає підставу говорити про наявність акцентуації по тій чи іншій шкалі. Показники до 8 балів свідчать про відсутність акцентуації, від 9 до 11 балів про середні значення.

Типи акцентуацій

Гіпертімний. Група характеризується високою схильністю до підвищеного настрою, з вираженою спрямованістю до активізації в різних сферах діяльності, різноманіттям інтересів до високої психічної і фізичної

витривалості. При цьому може або превалювати компонент власне гарного настрою з відносно помірною активністю, або бути перебільшена саме сама активність без суттєвої емоції. Поки діяльність таких особистостей залишається продуктивною і спрямованої на суспільно корисні цілі, адаптація їх вельми досконала.

Ригідні.Група з тенденцією до підвищеної стійкості афективно забарвлених переживань. У поведінці це проявляється в акцентованому прагненні до підвищення значущості, честолюбство, цілеспрямованості, чутливості по відношенню до несправедливості. Там, де особистість з поєднанням таких рис знаходить сприятливі умови для реалізації пов'язаних з ними потреб, адаптація повноцінна і індивідуум може бути корисним членом суспільства. В іншому випадку, а також при надмірній вираженості ригідності спостерігається хвороблива уразливість, схильність до перебільшення власних здібностей і пояснення невдач недоброзичливі оточуючих, підозрілість, постійне припущення про можливість обмеження будь-яких прав. Все це в силу високої соціальної екстраверсії проявляється тільки соціально прийнятними шляхами або реалізується в найближчому оточенні. Можна припустити, що ригідність поєднується у таких людей з рисами демонстративності.

Емотивні. Група характеризується як ефективно лабільна, схильна до дуже сильних переживань, постійно знаходиться під владою глибокого враження від пережитого.

Педантичні.Група характеризується такими рисами характеру, які звертають на себе увагу в ситуаціях, пов'язаних з відповідальністю і ретельністю. При необхідності працювати в умовах недостатньої інформації, обмежуватися приблизними результатами на шкоду деталям «надточні особистості» будуть знаходитися в стані постійної фрустрації. З іншого боку, надмірна вираженість цих рис може привести до незадовільної адаптації та в менш специфічних умовах, оскільки супроводжується зниженням здатності

діяти спонтанно, згідно емоціям і настрою в зв'язку з потребою «все ретельно обмірковувати». Дані риси характеру супроводжуються тривогою і схильністю до виборчих контактам.

Тривожні. Група з переважанням в характері рис тривожності.

Циклотімний. Група характеризується тривалим переважанням підвищеного або зниженого настрою, яке за своєю інтенсивністю і стійкості неадекватно викликала його причини.

Демонстративні. Група характеризується межею демонстративності в повсякденному спілкуванні. При помірній вираженості і наявності достатніх естетичних статутів такого роду особливість може значно полегшити адаптацію і сприяти успіху індивідуума. З іншого боку, надмірне пристосування може проявитися в патологічному егоїзмі істероїдних психопатів.

Некеровані. Група характеризується імпульсивністю відносяться до неї суб'єктів, які схильні реагувати на вплив переважної в даний момент емоції без осмислення ситуації. У житті такими людьми керують імпульси, інстинкти, почуття. Вони не в змозі отримувати користь з власного негативного досвіду, у них утруднена фіксація на який-небудь певної діяльності.

Дістімний (гіпотімно). Група, якій властива схильність до постійно зниженого настрою, песимізму, часто з деякою загальмованістю в протіканні психічних і моторних актів, знижена продуктивність в роботі.

Екзальтовані. Група людей з такими рисами має тенденцію глибоко реагувати на окремі події, впадаючи при цьому то в депресії, то в ейфоричну крайність. Вони можуть з однаковою легкістю впадати в найпохмуріший відчай і в найщасливіший і мрійливе стан. Здатні відчувати наснагу, присвячувати себе з жаром якоїсь справи, відчуваючи при цьому почуття великого підйому, і негайно падати духом при неприємних переживаннях.

Під сильною формою вираження почуттів лежить справді глибокий зміст. Екзальтованим людям властиві інтереси в галузі мистецтва і за професією вони часто належать до сфери мистецтва.

Всі ці групи акцентуйованих особистостей об'єднуються Леонгардом за особливостями характеру і відображають теми і глибину афективних реакцій. При тлумаченні виходять з розгляду всього профілю. Припущення про акцентуації рис характеру можна робититільки тоді, коли сума більше 12.

Методика Айзенка з визначення темпераменту

За допомогою методики Айзенка визначають екстраверсію (спрямованість особистості на зовнішній світ) і нейротизм (результат неврівноваженості процесів збудження і гальмування) - властивості, що лежать в основі темпераменту. В опитувальнику Айзенка 57 питань. На них необхідно відповісти "так" або "ні". Отримані результати зіставляють з ключем, в якому є три шкали: екстраверсія - інтроверсія; нейротизм, шкала брехні. Належність до типу темпераменту виявляється за допомогою системи координат, на якій зазначаються результати за шкалою "нейротизм" та шкалою "екстраверсія".

Особистісний опитувальник складається з двох форм "А" і "В", що дає можливість повторного випробування. Опитувальники містять по 57 питань. Відповіді на них тільки "Так" або "Ні".

З цих 57 питань 9 представляють шкалу надійності (брехні). 3 з них позитивні (ДА), 6 - негативні (НІ).

Відповідь на 5 запитань з 9 (більше 50%) в шкалою надійності означає, що решта відповідей ненадійні, тому проведений досвід непридатний.

Для заповнення опитувальника випробуваному дається 10 хвилин, час за секундоміром. Час можна продовжити, але ця обставина має бути прийнято до уваги при оцінці.

На заповнення опитувальника багато часу витрачають стримані, внутрішньо конфліктні суб'єкти, налагоджують контакт із зовнішнім світом

не безпосередньо, природним ритмом, а на основі акту напруженої об'єктивації.

Екстраверсія - інтроверсія:

більше 19 - яскравий екстраверт,

більше 15 - екстраверт,

більше 12 - схильність до екстраверсії,

12 - середнє значення,

менше 12 - схильність до інтроверсії,

менше 9 - інтроверт,

менше 5 - глибокий інтроверт.

нейротизм:

більше 19 - дуже високий рівень нейротизму,

більше 13 - високий рівень нейротизму,

9 - 13 - середнє значення,

менше 9 - низький рівень нейротизму.

Опис шкал

Екстраверсія - інтроверсія характеризуючи типового екстраверта, автор зазначає його товариськість і спрямованість індивіда зовні, широке коло знайомств, необхідність у контактах. Він діє під впливом моменту, імпульсівен, запальний, безтурботний, оптимістичний, добродушний, весел. Віддає перевагу рух і дію, має тенденцію до агресивності. Почуття і емоції не мають строгого контролю, схильний до ризикованих вчинків. На нього не завжди можна покластися.

Типовий інтроверт - це спокійний, сором'язливий, інтроектівний людина, схильна до самоаналізу. Стриманий і віддалений від усіх, крім близьких друзів. Планує і обмірковує свої дії заздалегідь, не довіряє раптовим спонуканням серйозно ставиться до прийняття рішень, любить у всьому порядок. Контролює свої почуття, його нелегко вивести з себе. Володіє песимістично, високо цінує моральні норми.

Нейротизм характеризує емоційну стійкість чи нестійкість (емоційна стабільність або нестабільність). Нейротизм, за деякими даними, пов'язаний з показниками лабільності нервової системи. Емоційна стійкість - риса, яка виражає збереження організованого поведінки, ситуативною цілеспрямованості у звичайних і стресових ситуаціях. Характеризується зрілістю, відмінною адаптацією, відсутністю великої напруженості, занепокоєння, а також схильністю до лідерства, товариськості. Нейротизм виражається в надзвичайній нервування, нестійкості, поганий адаптації, схильності до швидкої зміни настроїв (лабільності), почутті винності і занепокоєння, заклопотаності, депресивних реакціях, неуважності уваги, нестійкості в стресових ситуаціях. Нейротизму відповідає емоційність, імпульсивність; нерівність в контактах з людьми, мінливість інтересів, невпевненість в собі, виражена чутливість, вразливість, схильність до дратівливості. Нейротичні особистість характеризується неадекватно сильними реакціями по відношенню до духів їх стимулам. У осіб з високими показниками за шкалою нейротизму в несприятливих стресових ситуаціях може розвинутися невроз.

Інтерпретація отриманих результатів проводиться на основі психологічних характеристик особистості, що відповідають тому чи іншому квадрату координатної моделі з урахуванням ступеня вираженості індивідуально-психологічних властивостей і ступеня достовірності отриманих даних. Залучаючи дані з фізіології вищої нервової діяльності, Айзенк висловлює гіпотезу про те, що сильний і слабкий типи, по Павлову, дуже близькі до екстравертірованний і інтровертированному типам особистості. Природа інтроверсії і екстраверсії вбачається у уроджених властивості центральної нервової системи, які забезпечують врівноваженість процесів збудження і гальмування. Таким чином, використовуючи дані обстеження за шкалами екстраверсії, інтроверсії і нейротизму, можна вивести показники темпераменту особистості за класифікацією Павлова,

«Чистий» сангвінік (Висока екстраверсія і низький нейротизм) швидко пристосовується до нових умов, швидко сходиться з людьми, товариський. Почуття легко виникають і змінюються, емоційні переживання, як правило, неглибокі. Міміка багата, рухлива, виразна. Кілька непосидючий, потребує нових вражень, недостатньо регулює свої імпульси, не вміє суворо дотримуватися виробленого розпорядку, життя, системи в роботі. У зв'язку з цим не може успішно виконувати справа, яка потребує рівної витрати сил, тривалого і методичного напруги, посидючості, стійкості уваги, терпіння. При відсутності серйозних цілей, глибоких думок, творчої діяльності виробляються поверховість і мінливість.

Холерик (Висока екстраверсія і високий нейротизм) відрізняється підвищеною збудливістю, дії переривчастий. Йому властиві різкість і стрімкість рухів, сила, імпульсивність, яскрава виразність емоційних переживань. Внаслідок неврівноваженості, захопившись справою, схильний діяти з усіх сил, виснажуватися більше, ніж слід. Маючи громадські інтереси, темперамент проявляє в ініціативності, енергійності, принциповості. При відсутності духовного життя холеричний темперамент часто проявляється в дратівливості, ефективності, нестриманості, запальності, нездатності до самоконтролю при емоційних обставинах.

Флегматик (Висока інтровесія і високий нейротизм) характеризується порівняно низьким рівнем активності поведінки, нові форми якого виробляються повільно, але є стійкими. Володіє повільністю і спокоєм у діях, міміці й мови, рівністю, постійністю, глибиною почуттів і настроїв. Наполегливий і завзятий «трудівник життя», він рідко виходить з себе, не схильний до афектів, розрахувавши свої сили, доводить справу до кінця, рівний у відносинах, в міру товариський, не любить даремно базікати. Економить сили, даремно їх не витрачає. Залежно від умов в одних випадках флегматик може характеризуватися «позитивними» рисами - витримкою, глибиною думок, сталістю, грунтовністю і т. Д., В інших - млявістю,

байдужістю до навколишнього, лінню і безвільністю, бідністю і слабкістю емоцій, схильністю до виконання одних лише звичних дій.

Меланхолік(Висока интроверсия і високий нейротизм). У нього реакція часто не відповідає силі подразника, присутня глибина і стійкість почуттів при слабкому їх вираженні. Йому важко довго на чомусь зосередитися. Сильні впливу часто викликають у меланхоліка тривалу гальмівну реакцію (опускаються руки). Йому властиві стриманість і приглушеність моторики й мови, сором'язливість, боязкість, нерішучість. У нормальних умовах меланхолік - людина глибокий, змістовний, може бути хорошим трудівником, успішно справлятися з життєвими задачами. При несприятливих умовах може перетворитися на замкнутого, боязкого, тривожного, вразливого людини, схильного до важким внутрішнім переживань таких життєвих обставин, які зовсім цього не заслуговують.

Опитувальник Рівень суб'єктивного контролю (РСК)- найбільш поширена в нашій країні методика визначення інтернальності / екстернальності особистості. Тест розробили Е. Ф. Бажин, Е. А. Голинкіна А. М. Еткінд в 1984 році.

В основі опитувальника лежить концепція локусу контролю Джуліана Роттера (Julian B. Rotter). Однак в оригінальній методикою Роттера_локус контролю вважається універсальним по відношенню до будь-яких типів ситуацій, він однаковий і в сфері досягнень, і в сфері невдач. При розробці УСК автори виходили з того, що іноді можливі не тільки односпрямовані поєднання локусу контролю в різних за типом ситуаціях. Це положення має і емпіричні підтвердження. У зв'язку з цим розробники тесту запропонували виділити в методиці діагностики локусу контролю субшкали: контроль в ситуаціях досягнення, в ситуаціях невдачі, в області виробничих і сімейних відносин, в галузі охорони здоров'я.

• Загальна інтернальність (Оі)

Високі показники за шкалою характеризують інтернала, тобто. людини з внутрішнім локусом контролю, що виявляється в різноманітних життєвих

ситуаціях. Такі люди відрізняються упевненістю в тому, що сили, що впливають на долю людини, знаходяться всередині його самого; то, що відбувається з людиною, в значній мірі є результатом його активності, і, отже, відповідальність за власне життя лежить на самій людині, а не на будь-яких інших, зовнішніх по відношенню до нього, силах.

Чим нижче показники шкали, тим більше виражений зовнішній локус контролю - екстернальність. Екстернали не вірять в те, що людина в стані реально впливати на те, що відбувається в його житті; вони переконані, що сили, що керують людською долею, знаходяться десь зовні - це може бути і випадок, і «фатум», і будь-які «впливові люди», але в будь-якому варіанті, на думку екстернала, від його активності мало що залежить, тому він відчуває себе страждають, але не впливає на власну долю людиною.

• Интернальность в сфері досягнень (Ід)

Шкала охоплює ситуації, пов'язані зі доконаним досягненнями в діяльності будь-якої людини і самого опитуваного, а також виявляють віру в можливість досягнення успіху в тих чи інших ситуаціях.

Високі показники за шкалою характеризують людину, яка вважає себе причиною власних досягнень і готового докладати зусиль для досягнення позитивних результатів у майбутньому.

Низькі показники характеризують суб'єкта, що не сприймає себе причиною власних досягнень і не вірить в те, що людина може істотно вплинути на успішність власного життя і діяльності.

• Интернальность в сфері невдач (Ін)

Шкала виявляє ставлення до ситуацій доконаних або можливих неуспіхів.

Високі показники за шкалою не говорять про те, що у людини багато невдач, вони говорять лише про те, що він більше відчуває свою відповідальність за ті невдачі, які вже відбулися або ще можуть відбутися в його житті.

Низькі показники характеризують людину, не схильну бачити свою причинність ні в доконаних, ні в можливих невдачах в його житті;

відповідальність за свої неуспіхи він покладає на зовнішні сили, будь то якісь люди, просто невезіння або «не судилося».

• Схильність до самозвинувачень (Псоб)

Показник визначається шляхом вирахування з даних (Ін) даних (Ід), може являти собою як позитивне, так і негативне число.

Чим далі показник від нуля в позитивну сторону, тим більше виражена схильність людини до того, щоб звинувачувати себе у всьому поганому, що з ним трапляється або тільки може трапитися, тобто він вважає, що причина його невдач - він сам, а причина його досягнень - хтось інший: «це випадково», «мені допомогли» і т. д. цей показник говорить про можливе ще прихованої для його самосвідомості невпевненості в собі.

Чим далі показник від нуля в негативну сторону, тим менш вірогідні у даної людини прояви самообвінітельние поведінки, так як при успіхи він частіше бачить їх причини в собі, а при невдачах схильний вважати, що «хтось інший винен, але не я». Великі негативні бали можуть свідчити про некритичність опитуваного, але тільки по відношенню до самого себе.

Оптимальним для даної шкали є нульовий бал.

• Інтернальность в професійній діяльності (Іп)

Шкала охоплює ситуації навчальної, професійної та будь-який інший активності, яка має досягнення людиною конкретної мети.

Високі показники за шкалою характеризують людину, яка розуміє, що отримуються будь-ким результати залежать від якості його власних дій. У професійній діяльності такі працівники частіше проявляють схильність до прийняття відповідальності на себе.

Низькі показники говорять про людей, часто яким важко в поясненні причин і способів досягнення того чи іншого результату; вони рідше бувають схильні до покладання на себе будь-якої відповідальності.

• Професійно-соціальний аспект інтернальності (Ипс)

Результати по субшкале говорять про схильність (або її відсутності) проявляти ініціативу і приймати відповідальність на себе в сфері соціальних

відносин на виробництві, що стосується як відносин «по вертикалі» - з керівниками, так і по «горизонталі» - з рівними по статусу колегами.

• Професійно-процесуальний аспект інтернальності (ІПП)

Результати по субшкале говорять про наявність чи відсутність розвинених навичок забезпечення процесу професійної діяльності. Так, низькі бали дозволяють припустити, що в процесі вирішення конкретних виробничих завдань навіть при наявності відповідної мотивації дана людина може стикатися з великими труднощами в зв'язку з погано розвиненими навичками якісного здійснення професійної діяльності.

• Інтернальность в міжособистісному спілкуванні (Їм)

Шкала характеризує активність, яка не стільки має на меті досягнення певного кінцевого результату, скільки спрямовану на підтримку міжособистісних відносин в тій мірі, в якій це влаштовує даної людини.

Високі показники за шкалою говорять про те, що респондент бачить свою активну роль в тих відносинах, які у нього складаються з близькими і мало знайомими оточуючими.

Низькі показники за шкалою малюють портрет людини, залежного від інших і не здатного змінити характер свого спілкування з ними.

• Компетентність у сфері міжособистісних відносин (Імк)

Людина вважає себе досить компетентним в міжособистісних стосунках при високих показниках за цією шкалою.

• Відповідальність в сфері міжособистісних відносин (ІМО)

Субшкала показує, чи схильна людина брати на себе відповідальність як за позитивні, так і за негативні варіанти сформованих міжособистісних відносин (чим вище бали, тим вище відповідальність).

• Интернальность в сфері сімейних відносин (Іс)

Шкала прямо або побічно може характеризувати поведінку в сфері сімейно-шлюбних відносин.

• Интернальность в сфері здоров'я (З)

Шкала прогнозує відношення людини до здоров'я, а також профілактики та лікування можливих захворювань.

• Заперечення активності (Оа)

Шкала характеризує переконання людини в безглуздості будь-якої діяльності, спрямованої на досягнення життєвих цілей.

Високі показники дають уявлення про світоглядні установки, відповідних «переконаною екстернальністю». Це не просто твердження переважної ролі зовнішніх сил в життя людини, але і виходять з цього твердження висновки (або переконання) про нерозумність, непотрібності і безглуздості здійснення активності, нездатною ні в якому разі привести до позитивного результату. Якщо більшість екстерналій потребують психологічної допомоги, що підвищує їхню віру в можливість власного впливу на те, що відбувається в їхньому житті, і що спонукає їх до самостійного дії, то екстерналій з високим балом Оа переконати в цьому виявляється значно важче, так як недостатню ефективність власної активності вони пояснюють законами світоустрою і не намагаються що-небудь змінити в своєму житті, оскільки це «безглуздо».

Низькі бали підтверджують схильність випробуваного до інтернальності, причому не тільки на рівні світогляду, а й готовності до діяльності.

• Готовність до діяльності, пов'язаної з подоланням труднощів (Дт)

• Готовність до самостійного планування, здійснення діяльності та відповідальності за неї (Дс)

Результати, одержані за субшкалам Дт і Дс, мають значення, протилежне шкалою Оа. Зіставлення балів цих субшкал дозволяє глибше зрозуміти природу і можливі прояви інтернальності у одних індивідів і розібратися в причинах схильності до екстернальністю - у інших.

2.2.Псіхологічній та статистичний аналіз результатів констатувального експеримент

На першому етапі обробки результатів дослідження застосовувалися такі основні статистики, як середня величина і стандартне відхилення. Їх розрахунок проводився за загально прийнятими формулами [28, 67].

При аналізі результатів використовувався критерій значущості середніх величин - t-критерій Стьюдента для залежних і незалежних вибірок, розрахований за звичайними формулами [12, 16].

Розрахунок статистичних показників проводився з використанням комп'ютерної програми Microsoft Excel`97.

В процесі тестування були виявлені відмінності між чоловіками-фінансистами і жінками-фінансистами за особистісним особливостям. Відмінності згрупували за такими чинниками A, B, C, F, I, L, M, N, O, Q1, Q4 (табл. 3) .З даних таблиці видно, що жінки-фінансисти мають більш високі значення за факторами A (товариськість), F (експресивність), N (дипломатичність) і більш низькі значення за фактором с (емоційна стійкість), M (мрійливість), Q1 (експериментування) .По порівнянні з чоловіками вони мають більш високі значення за факторами O (тривожність) і Q4 (напруженість) . Це означає, що жінки-фінансисти товариські, охоче працюють з людьми, в колективі, їм властива певна невимушеність в поведінці. Вони оптимістично і легко ставляться до життя, вірять в удачу, часто демонструють винахідливість і дотепність, отримують задоволення від різноманітної роботи і змін. І в той же час вони характеризуються проникливістю, розумним підходом до подій і оточуючим людям, деякою консервативністю, стійкістю по відношенню до традиційних труднощів. Вони часто ображаються, причому уявна образа часто виявляється необгрунтованою. Такі жінки не здатні контролювати свої емоційні імпульси і виражати їх в соціально допустимій формі. У поведінці це проявляється як

відсутністю відповідальності і наявністю примхливості. Жінки-фінансисти більш, ніж чоловіки-фінансисти, тривожні і напружені. Вони схильні до різних страхів і важко переживають життєві невдачі. Тестування також показало, що жінки більш схильні до докірам до самих себе, нижче оцінюють свої можливості, знання, здібності. Такі жінки не здатні контролювати свої емоційні імпульси і виражати їх в соціально допустимій формі. У поведінці це проявляється як відсутністю відповідальності і наявністю примхливості. Жінки більш, ніж чоловіки, тривожні і напружені. Вони схильні до різних страхів і важко переживають життєві невдачі. У поведінці це проявляється як відсутністю відповідальності і наявністю примхливості. Жінки більш, ніж чоловіки, тривожні і напружені. Вони схильні до різних страхів і важко переживають життєві невдачі.

Чоловіки-фінансисти, згідно тестування, мають високі значення за факторами C (емоційна стійкість), I (чутливість), і низькі значення за факторами L (підозрілість), O (тривожність) і Q4 (напруженість). Чоловіки-фінансисти характеризуються як емоційно зрілі і добре пристосовані. Вони часто досягають своїх цілей, усвідомлювати вимоги дійсності. Вони знають про власні недоліки і не приховую їх, не переймаються через дрібниці і менш схильні до випадкових коливань настроїв. Чоловікам-фінансистам притаманна відвертість, довірливістю, доброзичливість, терпимість по відношенню до інших людей, товариськість; така людина вільна від заздрості, легко знаходить спільну мову з людьми і добре працює в колективі. У життєвих ситуаціях чоловіки більше спираються на здоровий глузд і логіку, більше довіряють розуму, ніж почуттям. Чоловіки незалежні, дотримуються власної точки зору. Вони можуть легко переживати життєві невдачі, вірять в себе, менш чутливі до оцінок оточуючих. Також чоловіки відрізняються розслабленням, відсутністю видимих сильних спонукань і бажань. Вони незворушні, спокійно ставляться до невдач.

Таблиця 3

Відмінності особистісних характеристик по підлозі

Фактор	Позначення	жінки	чоловіки	t
товариськість	A	13.08	10.93	5.43
Інтелект	B	8.77	7.75	3.29
Емоц.устойчівость	C	14.81	15.50	-2.22
експресивність	F	16.68	15.15	3.4
чутливість	I	12.35	8.01	10.94
підозрілість	L	11.82	10.70	2.90
мрійливість	M	9.68	10.52	-2.16
дипломатичність	N	10.11	9.06	3.52
тривожність	O	12.94	10.84	4.44
експериментування	Q	10.02	10.75	-2.33
напруженість	Q4	14.45	12.15	4.26

Акцентуації характеру.

Гендерні відмінності виявлені в рівні вираженості 6 типів акцентуацій з 10 (табл. 4). Виявлено відмінності за такими типами акцентуації, як збудливий, емотивний, тривожний, циклотімний, демонстративний і екзальтований. По цим типам акцентуації жінки-фінансисти мають більш високі показники, ніж чоловіки-фінансисти. Майже у третини (33.8%) жінок вираженість акцентуації емотивного типу більше 18, а трохи менше половини всіх жінок (42.3%) мають вираженість акцентуації циклотімний типу більше 18. Грунтуючись на цих відмінностях можна охарактеризувати жінок наступним чином. Для них характерні емоційність, чутливість, тривожність, боязкість. Найбільш сильно виражена риса - гуманність, співпереживання іншим людям або тваринам, чуйність, сердечність, радість до чужих успіхів. Вони вразливі, їм властива висока контактність. Вони можуть демонструвати зміну гіпертімних і дістімний станів. Їм властиві часті періодичні зміни настрою, а також залежність від зовнішніх подій.

Радісні події викликають у них жагу діяльності, підвищену балакучість, стрибкість ідей; печальну пригніченість, сповільненість реакцій і мислення, так само часто змінюється їх манера спілкування з оточуючими людьми. Чоловіки ж мають низькі показники за тривожним типом акцентуації. 80,1% чоловіків мають вираженість акцентуації тривожного типу менше 12.

Темперамент

В результаті обробки отриманих даних виявлені відмінності між чоловіками-фінансистами і жінками-фінансистами в рівні психотизма і нейротизму.

У жінок-фінасистів більше виражений нейротизм, що характеризує їх як нестійких, схильних до швидкої зміни настроїв (лабільності), почуттю винності і занепокоєння, заклопотаності, депресивних реакцій, неуважності уваги, нестійкості в стресових ситуаціях. Нейротизму відповідає емоційність, імпульсивність; нерівність в контактах з людьми, мінливість інтересів, невпевненість в собі, виражена чутливість, вразливість, схильність до дратівливості. Чоловіки-фінансисти більше, ніж їх коллежанки, схильні до асоціальної поведінки, неадекватності емоційної реакції, високої конфліктності.

Таблиця 4

Відмінності типів особистісних акцентуацій

акцентуація	жінки	чоловіки	t
збудливий тип	14.88	13.02	3.34
емотивний тип	16.91	11.34	7.78
тривожний тип	12.18	8.20	5.24
циклотімний тип	16.73	13.98	4.02
демонстративний тип	15.31	12.50	4.77
Екзальтірований тип	16.66	13.67	4.29

В результаті тестування виявлено, що в цілому присутні всі види психологічного захисту, проте ступінь вираженості їх неоднакова. З

наведених даних видно, що найбільш виражений такий вид психологічного захисту, як проекція (чоловіки-фінансисти 63.8 ± 20.5, жінки-фінансисти - 67,8 ± 16.9). Статеві відмінності в рівні психологічного захисту виявилися між чоловіками і жінками по вираженості основних видів захисту. Середні показники інтенсивності захисних механізмів в представлені в табл. 5. З табл. 5 видно, що найбільш значущі відмінності між чоловіками-фінансистами і жінками-фінасистами виявлені в рівні таких захисних механізмів, як витіснення, регресія, реактивне утворення і компенсація. У жінок-фінансистів більше виражена психологічна захист за типом реактивна освіта і регресія, а у чоловіків-фінансистів - витіснення і раціоналізація. У жінок переважають захисні механізми зовнішньої спрямованості, а у чоловіків - з внутрішньої. Оскільки реактивна освіта передбачає підміну негативного імпульсу або почуття на соціально схвалюваний, то жінки-фінансисти частіше приховують від самих себе мотиви своєї поведінки. Можливо, причина в тому, що дівчат-жінок з самого раннього дитинства більше засуджують за прояв будь-яких негативних почуттів у ставленні до інших людей, і тому вони чутливіші до зовнішнього осуду. У нашій культурі в процесі виховання дівчаткам пояснюється, що вони повинні виражати соціально схвалювані почуття і емоції. Згодом жінки навчаються приховувати осуджені імпульси і почуття, замінюючи їх на протилежні. У той же час для чоловіків цей вид захисту має найменше значення серед всіх інших. Жінки також вважають за краще в конфліктних ситуаціях використовувати звичні дії, які вони вже використовували в аналогічній ситуації; вони підміняють рішення складної конфліктної ситуацією легшою, часто демонструють дитяче поведінки. Витіснення, навпаки, менш пов'язані з особливостями, притаманними жінкам. Серед всіх механізмів психологічного захисту у жінок-фінансистів інтенсивність витіснення мінімальна. Чоловіки-фінансисти активніше користуються витісненням, ніж їх колежанки .Скорее за все це пов'язано з особливостями виховання. У нашій культурі хлопчиків з раннього

дитинства вчать не показувати своїх почуттів, тому, будучи вже чоловіками, витіснення стає одним з видів захисту, як вид захисту, що дозволяє вимикати зі свідомості неприйнятні почуття і імпульси. Чоловіки частіше, ніж жінки, використовують раціоналізацію як механізм психологічного захисту.

Таблиця 5

Середні показники видів психологічного захисту

(в % від максимально можливої інтенсивності)

Захисні механі-зми	В	З	Р	З	К	РУ	Пр	Рц	Загальний рівень
чоловіки	43.7	45.8	35.3	40.4	42.3	27.5	63.8	55.4	44.7
жінки	26.8	46.8	44.6	38.7	49.2	36.4	67.8	42.8	44.4
t	-7.06	0.40	3.68	-0.71	2.51	3.53	1.52	-5.52	-0.20
p	0.0001	0.6910	0.0003	0.4760	0.0126	0.0005	0.1297	0.0001	0.8417

2.3.Психологічні портрети чоловіків та жінок з переважанням різних видів психологічного захисту

З<u>аперечення</u>

Чоловіки-фінансисти і жінки-фінансисти з активним запереченням характеризуються демонстративністю поведінки, жвавістю, рухливістю, легкістю у встановленні контактів. Вони схильні до фантазування, брехливості і удавання, спрямованим на прикрашання своєї персони, авантюризму, артистизму, позерства. Часто мають великий рухливістю, товариськістю. Вони легко піддаються афективною переживань, лабільні, відрізняються багатством і яскравістю емоційних проявів, відгукуються на події, що відбуваються, мають виразну експресію. Вони емоційно стійкі, не схильні до різких коливань настрою. Оптимістичні, легко ставляться до життя. Вони отримують задоволення від вечірок, видовищних заходів, роботи, яка передбачає різноманітність, зміни, подорожі. Такі представники рішучі, сміливі, мають тягу до гострих відчуттів, не втрачаються при

зіткненні з нестандартними робітникам і професійним ситуаціями і швидко забувають про невдачі, не роблячи необхідних висновків, не схильні до страхів.

Специфіка активного витіснення виявляється в тому, що з активним витісненням пов'язана конкретність мислення. А також те, що, незважаючи на сміливість і рішучість, вони потребують підтримки оточуючих, вважають за краще працювати з іншими людьми.

Жінки-фінансити з активним запереченням, крім перерахованих якостей, ще мають нормативність поведінки, точні й акуратні в деталях, люблять порядок, прагнуть не порушувати правила, мають гарний самоконтролем. Вони проявляють інтернальність як загальну, так і в області професійних досягнень. Жінки-фінансисти вважають, що більшість важливих непростих ситуацій на робочому місці було результатом їх власних дій, що вони можуть ними керувати, і, отже, відчувають свою власну відповідальність за результати доручається ним роботи і в цілому за весь проек.

Витіснення

Якщо витіснення є провідним типом захисту, то чоловіки-фінансити характеризуються пригніченістю настрою, повільністю, слабкістю вольових зусиль. Для них характерні песимістичне ставлення до результатів роботи, занижена самооцінка, а також низька контактність, небагатослівність в бесіді, навіть мовчазність. Такі чоловіки мають низьку емотивність, з низьким рівнем співчуття і співпереживання виявляють слабкий інтерес до поставлених їм завданням і не завжди докладають зусиль для їх виконання. Вони не люблять підтримувати широкі контакти і працювати разом з іншими. Мають низьку загальної интернальностью в області професійного розвитку.

Іншими словами, чоловіки-фінансити не бачать зв'язку між своїми діями і результатами роботи, не вважають себе здатними контролювати їх розвиток і зміни. Вважають, що більшість з них є результатом випадку або результатами роботи колег. Вони не вважають себе здатними активно

формувати своє коло спілкування і схильні вважати свої відносини результатом дії своїх партнерів або колег. Цей вид психологічного захисту активізується при наявності нереалізованих можливостей, пов'язаний з негативною оцінкою свого майбутнього або минулого, з проблемами в стосунках з вищестоящими особами, керівництвом.

Жінки-фінансисти з активним витісненням неврівноважені, володіють низьким самоконтролем, спокійні, схильні до самоаналізу. Стримані і віддалені від колег. Планують і обмірковують свої дії заздалегідь, не довіряють раптовим спонуканням, серйозно ставляться до прийняття рішень, люблять у всьому порядок. Контролюють свої почуття, песимістичні.

Регресія

Відносно регресії виявлено досить зв'язків, однакових у чоловіків-фінансистів і у жінок-фінансистів. При інтенсивної регресії у них спостерігаються такі акцентуації характеру, як тривожність, циклотимность, неврівноваженість. Чоловікам і жінкам, що працюють у сфері фінансів не вистачає енергії, і вони можуть відчувати себе безпорадними, втомленими і нездатними впоратися з життєвими труднощами.

Такі фахівці можуть мати безпричинні страхи, неспокійний сон і образу на інших, яка часто виявляється необгрунтованою. Вони не здатні контролювати свої емоційні імпульси і виражати їх в соціально допустимій формі. У роботі це проявляється як відсутність відповідальності, примхливість. Вони не вміють організовувати свій час і порядок справ. Чоловіки-фінансисти і жінки-фінансисти з активною регресією демонструють низький рівень загальної інтернальності і інтернальності в області досягнень. Такі фахівці фінансового сектору покладаються на долю, удачу або допомогу інших людей. У чоловіків-фінансистів активна регресія спостерігається при схильності до конкретності мислення. Цей вид захисту пов'язаний з екстернальність в області міжособистісних відносин і активізується при проблемах щодо товаришами по спільній роботі.

Жінки-фінансисти з активною регресією прагнуть до самоствердження, самостійності та незалежності, вони живуть із власних міркувань, ігноруючи соціальні умовності і авторитети, агресивно відстоюючи права на самостійність. Вони оптимістичні, легко ставляться до життя, вірять в удачу, мало дбають про майбутнє. Демонструють підвищену інтернальність як загальну, так і в області професійних досягнень.

Компенсація

Компенсація пов'язана з багатьма акцентуацією характеру. Як у чоловіків, так і у жінок,що працюють у сфері фінансів виявлені зв'язки компенсації з акцентуаціями характеру возбудимого, тривожного, циклотімний, демонстративного, неврівноваженого і екзальтованого типів. Їм властиві часті періодичні зміни настрою, а також залежність від зовнішніх подій. Схильні до конкретного мислення, що дуже добре для працівників фінансового сектора. Мають складності в контролі власних емоцій. Вони прагнуть самоствердитися, живуть із власних міркувань, ігноруючи соціальні умовності і авторитети, можуть агресивно відстоювати права на самостійність. Мають поганим самоконтролем, слабо здатні надати своїй енергії конструктивний напрям.

Чоловіки-фінансисти з активною компенсацією характеризуються ригідністю, інертністю психічних процесів, довгим переживанням травмуючих подій. Почуття власної неповноцінності намагаються замаскувати в самоствердженні через ті види діяльності, де вони можуть більшою мірою розкрити свої здібності. Мають поганим самоконтролем, слабо здатні надати своїй енергії конструктивний напрям. Такі фахівці орієнтуються на групову думку, вважають за краще працювати разом з іншими людьми, вирішувати професійні завдання колективно.

Якщо компенсація є провідним типом захисту жінок -фінансистів то такі жінкі прямолінійні, наївні, безпосередні, оптимістичні, легко ставляться до життя. Вони демонструють интернальность загальну, а також у професійній області.

Проекція

Активна проекція у чоловіків-фінансистів пов'язана з збудливою і педантичною акцентуацією. Такі фахівці характеризуються, похмурістю, гневливостью, схильністю до непорозумінь і конфліктів, в яких самі і є активною, провокує стороною. Дратівливі, запальні. У них спостерігається низька контактність у спілкуванні з колегами, сповільненість вербальних і невербальних реакцій. Вони сильно реагують на будь-який прояв порушення порядку. Чоловіки-фінансисти точні й акуратні в деталях, люблять порядок, прагнуть не порушувати правила, виконують фінансову звітність точно і в строк. Вони характеризуються підозрілістю, практичністю, орієнтуванням на зовнішню реальність, проходженням загальноприйнятим нормам, проникливістю, розумним підходом до професійних обов'язків та колегам, їм властиві деяка обмеженість і зайва уважність до деталей.

У жінок-фінансистів активна проекція пов'язана з також з збудливою акцентуацією, але ще і з циклотимной і екзальтованої. Крім імпульсивності, такі фахівці характеризуються частою періодичною зміною настрою, а також залежністю від зовнішніх подій. Вони легко приходять в захват, коли можуть зробити роботу швидко і не напружуючись і в повний відчай, коли робота складна і не має простих шляхів вирішення.

Заміщення

Якщо заміщення є провідним механізмом психологічного захисту, то такі чоловіки-фінансисти і жінки-фінансисти характеризуються неврівноваженістю реакцій, збудливістю. Їм подобається домінувати, контролювати, критикувати колег. Можуть бути заздрісні, характеризуються підозрілістю, їм властиво велике зарозумілість. Їх інтереси звернені на самих себе, вони зазвичай обережні в своїх вчинках. Такі фахівці володіють поганим самоконтролем, як правило, не можуть організувати себе на виконання якої-небудь справи або проекту. У них спостерігається знижена інтернальність в області професійних відносин. Схильні вважати свої

відносини результатом дії партнерів по спілкуванню. Такий вид захисту активізується при проблемах з вищестоящими особами, керівництвом.

У чоловіків-фінансистів з активним заміщенням спостерігаються акцентуації педантичного і тривожного типу. Такі чоловіки орієнтуються на зовнішню реальность.Обладают зниженою загальною интернальностью і интернальностью в області професійних відносин. Вважають колег причиною значущих ситуацій, що виникають у професійній сфері.

При інтенсивному заміщення у жінок-фінансистів спостерігається схильність до конкретного мислення, оптимістичність, легке ставлення до роботи. Такі жінки спокійно сприймають нові робочі проекти і зміни. Не довіряють авторитету керівництва, на віру нічого не приймають. Цей вид захисту активізується при проблемах в ставленні до себе.

Раціоналізація

Чоловіки-фінансисти з активною раціоналізацією кілька педантичні, акуратні, особливу увагу приділяють порядку, скрупульозні, сумлінні, схильні жорстко слідувати плану, у виконанні дій, неквапливі, посидючіші, орієнтовані на високу якість роботи і особливу акуратність, схильні до частих самоперевірки, сумнівам в правильності виконаної роботи . Мають високим самоконтролем, Практичні, реалістичні, характеризуються ощадливістю, проникливістю, розумним підходом до подій і оточуючим людям . Вони незалежні, самостійні, з власної ініціативи не шукають контакту з оточуючими, вважають за краще робити все самі: самі приймають рішення, самі домагаються його виконання, самі несуть відповідальність.

Вони готові пожертвувати зручностями, тільки б зберегти свою незалежність. Мають високу загальної интернальностью, високим рівнем суб'єктивного контролю над робочими ситуаціями. Такі фахівці вважають, що більшість важливих проривів в роботі було результатом їх власних дій, що вони можуть ними керувати, і, отже, відчувають свою власну відповідальність професійну реалізацію.

У жінок-фінансистів раціоналізація має більше зв'язків з проблемами, ніж з особистісними особливостями. Так раціоналізація активізується при наліччіітпроблем в стосунках з колегами, проблеми в роботі.

Гіперкомпенсація

При інтенсивної гіперкомпенсації у чоловіків-фінансистів спостерігається циклотимность і неврівноваженість. Такі фахівці схильні до конкретного мислення, вони схильні все ускладнювати і підходити до всього занадто серйозно і обережно. Їх постійно турбує майбутнє, наслідки вчинків, можливості невдачі. Таким чоловікам важко розслабитися, вони намагаються планувати всі свої дії. Вони володіють чутливою нервовою системою і гостро реагують на будь-яку загрозу. Вони часто боязкі, сором'язливі, невпевнені в своїх силах, часто мучаться почуттям власної професійної неповноцінності. Характеризуються консервативністю, стійкістю по відношенню до труднощів на роботі аналітичними та інтелектуальними умовиводів, у них спостерігається низька потреба в пошуку нових відчуттів. Мають низький самоконтролем.

Жінки-фінансисти з інтенсивної гіперкомпенсацією емотивності, схильні до співчуття і співпереживання, для них характерні емоційність, чутливість, тривожність, боязкість. Найбільш сильно виражена риса - гуманність, співпереживання іншим людям або тваринам, чуйність, Сердечна, радість до чужих успіхів. У них розвинене почуття відповідальності, обов'язковості, добросовісності. Вони приймають соціальні норми і керуються ними в своїх діях. Також такі фахівці фінансового сектору характеризуються відвертістю, довірливістю, доброзичливістю по відношенню до інших людей, терпимістю, лагідність, легко миряться з колегами і злагоджено працюють в колективі.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ

3.1.Профілактічні заходи відносно зменшення стресової ситуації в колективі

Стрес на роботі - досить часте і шкідливе за своїми наслідками явище. Організація Об'єднаних Націй в своєму звіті називає стрес на робочому місці "чумою XXI століття". За оцінками численних експертів в даний час значна частина населення страждає психічними розладами, викликаними гострим або хронічним психологічним стресом. Він набуває масштабів епідемії і являє собою основну соціальну проблему сучасного суспільства.

На думку економістів, хвороби, пов'язані зі стресами, обходяться організаціям в мільярди гривень (лікування, компенсації робітникам, втрати, пов'язані з прогулами та плинністю кадрів). Стрес прямо або опосередковано виступає однією з головних причин коронарної недостатності, раку, легеневих захворювань, різного роду травм, самогубств, а також багатьох інших серйозних захворювань.

Наноситься шкода, механізми, наслідки

За даними опитувань, проведених страховими компаніями:

- 27% опитаних працівників різних фірм заявили, що до більшості стресів в їхньому житті привела робота,
- 45% заявили, що стреси, пов'язані з роботою, мають дуже високий або дуже високий рівень,
- одна третина робочих думали про звільнення виключно через стреси, пов'язаних з роботою,
- 70% заявили, що стрес на роботі знизив їх фізичне і розумове здоров'я.

Найбільш часті прояви стресу: підвищена нервозність, тривожність, підвищення кров'яного тиску, безглуздого, дратівливість, втома, пригніченість, депресія.

Стресогенні чинники:

Фізичні і гігієнічні умови роботи:

- температура навколишнього повітря (значне підвищення або зниження викликає стрес);

- рівень освітленості (значне підвищення або зниження викликає стрес);

- якість повітря (забруднення повітря сторонніми речовинами викликає стрес);

- шум, вібрація (значне збільшення викликає стрес);

- твердість, скупченість робочих місць;

- ізольованість робочого місця;

- відповідність роботи біологічним ритмам організму (наприклад, сон-неспання, час прийому їжі та ін.) (Чим більш не відповідає, тим вище стрес);

- монотонність роботи або, навпаки, "гонка", аврали;

- наявність і тривалість перерв для відновлення сил (чим більше й триваліше, тим нижче рівень стресу).

Фактори емоційного плану:

- рівень відповідальності (чим вище, тим вище стрес);

- реалістичність очікувань від працівника (чим менш реалістичні, тим вище стрес);

- ступінь небезпеки для життя і здоров'я працівника (чим вище, тим вище стрес).

Інформаційні чинники:

- конкретність і визначеність посадових обов'язків (чим конкретніше, тим нижче стрес);

- чіткість і ясність алгоритмів роботи (чим чіткіше і ясніше, тим нижче стрес);

- рівень еврістичності діяльності (чим вище, тим вище стрес);

- рівень навчання робочим навичкам і управління необхідним обладнанням (чим нижче, тим вище стрес).

Комунікативні фактори:

- рівень в ієрархічній структурі організації (чим вище, тим вище стрес);

- стиль управління керівництва (чим більше "отруйний" і критикує, тим вище стрес);

-Можливості для спілкування з колегами (чим більше, тим нижче стрес).

Нижче наведено приблизний рівень стресу, який відчувають працівниками різних професій (за даними досліджень):

Таблиця 6

Рівень стресу, якого зазнає працівниками різних професій

Професія	**Бали**
Шахтар	8,3
Пілот цивільної авіації	7,5
журналіст	7,5
будівельник	7,5
Зубний лікар	7,3
актор	7,2
Політичний діяч	7,2

Громадський діяч	7,0
Лікар загальної практики	6,8
учитель	6,2
Водій автобуса	5,9
Продавець	5,7
дипломат	4,8
фермер	4,8
листоноша	4,0
програміст	3,7
працівник музею	2,8
бібліотекар	2,0

Вплив стресів на різні системи організму.

Система кровообігу. Є численні свідчення значного впливу психологічного стану людини на розвиток хвороб серця. Занепокоєння, страх, гнів сприяють розвитку серцево-судинних захворювань. Стрес призводить до виділення додаткових гормонів, що збільшують частоту серцевих скорочень і рівень артеріального тиску, кровоносні судини звужуються. Все це може привести до інфаркту та інсульту.

Кістково-м'язова система. Стрес відповідно до синдромом боротьби або втечі викликає напругу м'язів, незалежно від того, реальна загроза чи уявна. М'язи створюють додаткове навантаження зв'язкам, сухожиль, суглобів, що породжує їх болю. Крім того, з часом м'язи слабшають і втомлюються, звідси і головні болі, болі в спині, шиї, лопатках, колінах.

Травна система. При сильному стресі слинні залози припиняють виділення слини, або, навпаки, різко його збільшують. Шлунок збільшує секрецію кислот, створюючи надлишкову кислотність, яка провокує нудоту, печію, що приводить до виникнення виразки шлунка. Інший можливий результат стресу - діарея.

Імунна система. Стрес знижує імунітет, відкриваючи доступ різного роду інфекцій. Крім того, результати недавніх досліджень (2006 г.) британських вчених підтвердили зв'язок онкологічних захворювань і сильних емоцій (перш за все, страху).

Дихальна система. Відома велика кількість випадків, коли сильний стрес (смерть в родині, автомобільна аварія, а іноді і простий візит до стоматолога) викликав напади астми.

Тому сам по собі стрес рідко викликає серйозні захворювання, проте він явно сприяє тому, що "виходить з ладу" найбільш ослаблена частина організму. На жаль, при сильному хронічному стресі цей "вихід з ладу" незворотній.

Люди по-різному реагують на стрес. Фахівці виділяють фізіологічні та психологічні реакції.

Фізіологічні реакції:

- реакція тривоги - складні тілесні і біохімічні зміни, що відображають спробу організму відновити нормальне функціонування; люди скаржаться на лихоманку, болі в м'язах і суглобах, втрату апетиту і загальне почуття втоми;

- стадія опору - симптоми стадії тривоги зникають, і фізіологічна опірність підвищується відносно нормального рівня, щоб впоратися з триваючим стресом. Однак збільшується секреція різних залоз, знижується опірність інфекціям;

- стадія виснаження - настає, якщо стрес зберігається занадто довго. Організм вже не може продовжувати виділяти підвищену кількість гормонів і

адаптуватися до триваючого стресу, знову виникають симптоми реакції тривоги, але, як правило, в більш вираженій формі. Нерідко виснаження призводить до емоційного спустошення, деперсоналізації, відчуття невдачі. Людина постійно відчуває себе втомленим і на роботі, і у вільний час.

Психологічні реакції на стрес у значній мірі визначаються тим, як ми сприймаємо навколишній світ. Люди з песимістичним поглядом на світ переживають стрес важче, ніж оптимісти. Як правило, автоматична несвідома реакція на стрес - включення того чи іншого захисного механізму:

Стрес також викликає широку гаму емоційних переживань, від веселого збудження перед обличчям незначного нового стресового фактора до більш типових негативних емоцій гніву, страху, ревнощів і зневіри.

Поведінка людей у складній ситуації почасти залежить від інтенсивності пережитого стресу. М'який стрес додає нам енергії, робить більш пильними, активними і винахідливими. Однак помірний стрес вже може надати руйнівний вплив на наше життя, зокрема, на складні види поведінки, наприклад, написання наукової роботи. У стані помірного стресу людина стає менш чутливим до оточення, легко дратується і частіше схильний слідувати певним компенсаторним стратегіям. Сильний стрес пригнічує поведінку і призводить до апатії (занепаду почуттів) і нерухомості, як, наприклад, у хворих з важкими формами депресії, відчувають свою безпорадність перед обличчям непереборних перешкод або втрат. Але це можна змінити .

Відомо, що ризик для здоров'я можна зменшити, знизивши рівень стресу до м'якого, тобто не дозволяючи йому "затримуватися" на стадії опору і, тим більше, переходити в стадію виснаження. Результати одного з проведених досліджень показали, що підвищений рівень особливих захисних білків, що виробляються у відповідь на стрес, збільшує тривалість життя. Короткочасний фізіологічний стрес призводить до довгострокових позитивних наслідків для клітин, так як виділяється велика кількість білків,

захоплюючих всі пошкоджені або неправильно побудовані білки. Оволодіння суб'єктом різноманітним репертуаром механизмів психологичного захитсу значно підвищує рівень його соціальної адаптації взагалі і успішність професійної діяльності, зокрема, збільшує шанси кар'єрного росту.

Повне звільнення від стресів викликає нудьгу, апатію, знижує мотивацію до праці і знань, загальну енергетику організму.

В організаційному плані потрібно враховувати, що:

- стрес збільшується, якщо можливості контролю працівником за своєю діяльністю зменшуються, а психологічні вимоги до нього (робоче навантаження, відповідальність, монотонність діяльності та ін.) ростуть;

- стрес зменшується, якщо контроль зростає, а психологічні вимоги зменшуються;

- стрес зменшується, якщо збільшується соціальна підтримка з боку товаришів по службі і адміністрації, а також членів сім'ї.

Заходи впливу

Нерідко людина автоматично, мимоволі використовує способи зниження стресу, які можна назвати "життєвими".

1. Їжа, випивка або куріння.

2. Плач, сміх або лайка.

3. Дотики або сексуальна активність.

4. Зняття напруги в роботі або грі.

5. Проказування і обдумування переживань.

Поведінка людини, спрямоване на подолання стресової ситуації, в якій він опинився, фахівці називають копінг-стратегіями. В теорії копінг-поведінки, заснованої на роботах психологів Р.Лазаруса і С.Фолькмана, виділяються основні, базисні копінг-стратегії: "вирішення проблем", "пошук

соціальної підтримки", "уникнення". Копінг-стратегія вирішення проблем відображає здатність людини визначати проблему і знаходити альтернативні рішення, ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями, тим самим, сприяючи збереженню як психічного, так і фізичного здоров'я. Копінг-стратегія пошуку соціальної підтримки дозволяє за допомогою уявних, емоційних і поведінкових відповідей успішно справлятися зі стресовою ситуацією. Відзначаються деякі статеві та вікові відмінності в особливостях соціальної підтримки. Зокрема, чоловіки частіше звертаються за інструментальною підтримкою, а жінки - як за інструментальної, так і емоційною. Молодь найбільш важливим в соціальній підтримці вважають можливість обговорення своїх переживань, а літні - довірчі відносини.

Копінг-стратегія уникнення дозволяє особистості зменшити емоційну напругу, емоційний компонент стресу до зміни самої ситуації. Активне використання копінг-стратегії уникнення можна розглядати як переважання в поведінці мотивації уникнення невдачі над мотивацією досягнення успіху, а також як сигнал про можливі внутрішньо особистісних конфліктах. Молодь найбільш важливим в соціальній підтримці вважають можливість обговорення своїх переживань, а літні - довірчі відносини. Копінг-стратегія уникнення дозволяє особистості зменшити емоційну напругу, емоційний компонент стресу до зміни самої ситуації.

Свідоме використання копінг-стратегії дозволяє значно знизити рівень випробовуваного стресу.

Для цілеспрямованого зниження стресу на роботі необхідно провести неупереджену оцінку власне роботи і свого робочого місця. Потрібно з'ясувати:

- які умови на роботі створюють негативні емоції,

- які умови можна змінити самостійно,

- які ситуації не можна змінити і необхідно прийняти такими, якими вони є,

- чи варто їх приймати або слід піти.

Якщо прийнято рішення залишитися і спробувати змінити деякі умови роботи, то можна скористатися як переважно фізіологічними, так і психологічними методами і прийомами.

Слід почати з формування оптимістичного погляду на світ. Це пов'язано з відомою залежністю: чим більше негативна інформація на розумі, тим більше негативну реакцію проявляє тіло.

Важливий навик, який необхідно сформувати, - впевненість в собі. Якщо керівництво завантажує підлеглих все новими і новими обов'язками, потрібно вміти говорити "ні".

Спілкування з колегами, обговорення з ними їх і своїх професійних труднощів - один з ефективних способів зниження стресу.

Помітно знизити стрес дозволяє елементарна організація праці:

- прибирання в кінці робочого дня робочого місця від зайвих паперів, інструментів, приладів, сміття та ін .;

- щовечірнє (в кінці робочого дня) планування наступного дня із зазначенням пріоритетності кожної справи, при цьому завтра необхідно дотримуватися складеного плану;

- керівнику треба подумати про делегування підлеглим деяких своїх повноважень;

- неприпустимо пропускати обід або перерви, на цей час краще покинути робоче місце, інакше відпочинок не буде повноцінним;

- під час перерв бажано виконати кілька фізичних вправ (махи руками, ногами, кілька присідань), добре, якщо вдасться підібрати підходящий комплекс вправ, також ефективна енергійна ходьба (прогулянки).

Після роботи можна зайнятися спортом, своїм хобі або просто прогулятися по вулиці.

Фізичні вправи - один з кращих способів впоратися зі стресом. Виділяють зазвичай вправи для тренування серцево-судинної системи, на розтягнення і силові вправи. Можна займатися якимось одним видом або придумати собі комплекс, що включає по декілька вправ кожного виду.

Ефективні для зниження стресу також глибоке діафрагмальне дихання, аутогенне тренування і медитації.

Зазначимо, що є чотири методи, що дозволяють протистояти як виробничому, так і будь-якого повсякденного стресу:

- зміцнення загального стану здоров'я за допомогою правильного харчування, повноцінного відпочинку, занять спортом та ін .;

- зміна ситуації, тобто усунення того, що викликає занепокоєння, наскільки це можливо;

- зміна ставлення до ситуації;

- вміти розслаблятися і не перебувати в звичайному для стресу напрузі.

механізми підтримки

Організація робочого середовища, в якій заохочуються доброзичливі взаємини: кожен розуміє, що може розраховувати на підтримку інших.

Значна частина стресів ми отримуємо в результаті конфліктів, породжених різними виробничими ситуаціями. При цьому в будь-якому випадку виявляється порушеної «вертикаль» ділових відносин: рукводітель-підлеглий. Адже навіть якщо конфліктують між собою рядові співробітники, керівник не може не втручатися в хід вирішення конфлікту. Тому рекомендації щодо профілактики стресів, розгорнуті як би на два «фронту»: керівникам, в чиї обов'язки ставиться знижувати рівень стресу у співробітників, і підлеглим, яким пропонується берегтися від стресів самим і не служити стрессодателямі для інших.

Антистресове керівництво

Щоб мінімізувати рівень стресів в колективі, не знижуючи при цьому продуктивності, руководитель повинен прислухатися до наступних рекомендацій.

• Частіше замислюйтесь над точністю оцінки здібностей і схильностей ваших працівників. Відповідність цим якостям обсягу і складності доручених завдань - важлива умова профілактики стресів серед підлеглих.

• Не нехтуйте «бюрократією», тобто чітким визначенням функцій, повноважень і меж відповідальності працівників. Цим ви уникнете масу дрібних конфліктів і взаємних образ.

• Чи не дратуйтеся, якщо працівник відмовляється від отриманого завдання, краще обговоріть з ним грунтовність відмови.

• Як можна частіше демонструйте свою довіру і підтримку підлеглим.

• Використовуйте стиль керівництва, відповідний конкретної виробничої ситуації і особливостям складу співробітників.

• При невдачах співробітників оцінюйте в першу чергу обставини, в яких діяв чоловік, а не його особисті якості.

• Не виключайте з арсеналу засобів спілкування з підлеглими компроміси, поступки, вибачення.

• Забороніть собі використовувати сарказм, іронію, гумор, спрямовані на підлеглого.

• Якщо виникла необхідність когось покритикувати, не втрачайте з уваги правил конструктивної і етичною критики.

• Періодично замислюйтесь про способи зняття вже накопичених підлеглими стресів. Тримайте в полі зору проблеми відпочинку співробітників, можливості їх емоційної розрядки, розваг і т.д.

Виконання керівниками цих нескладних в принципі рекомендацій може відчутно вплинути на рівень стресів в колективі.

Антистресове підпорядкування

Одночасно в тих же цілях крок назустріч начальникам пропонується зробити і підлеглим. Людям, що страждають від стресів на роботі, зазвичай пропонують приблизно такий перелік методів мінімізації стресів.

• Якщо вас не влаштовують умови і зміст праці, заробітна плата, можливості просування по службі та інші організаційні чинники, Постарайтеся ретельно проаналізувати, наскільки реальними є можливості вашої організації щодо поліпшення цих параметрів (тобто для початку з'ясуйте, чи є за що боротися).

• Обговоріть ваші проблеми з колегами, з керівництвом. Подбайте при цьому, щоб не виглядати обвинувачем або скаржиться - ви просто хочете вирішити робочу проблему, яка, можливо, стосується не тільки вас.

• Постарайтеся налагодити ефективні ділові відносини з вашим керівником, Оцініть масштаб його проблем і допоможіть йому розібратися в ваших. Керівники, як правило, потребують «зворотного зв'язку», але не завжди в змозі її налагодити.

• Якщо ви відчуваєте, що обсяг доручається вам роботи явно перевищує ваші можливості, знайдіть в собі сили сказати «ні». Подбайте при цьому про зважений і ретельному обгрунтуванні своєї відмови.

• Не соромтеся вимагати від керівництва та колег повної ясності і визначеності в суті доручених вам завдань.

• Якщо виникає виробничий «конфлікт ролей », тобто явна суперечність пропонованих вимог (вам, наприклад, доручили скласти важливий фінансовий звіт, Але також і поставили функцію адміністратора: реєстрація клієнтів, відповіді на телефонні дзвінки), не доводьте справу до сумного фіналу, коли доведеться виправдовуватися в невиконанні того або іншого завдання. Ставте на обговорення проблему несумісності доручених вам справ відразу, фокусуючи увагу керівництва на те, що в результаті постраждає справа, а не ви особисто.

• При напруженій роботі шукайте можливість для короткочасного відключення і відпочинку, Досвід свідчить, що двох 10 - 15-хвилинних періодів розслаблення в день цілком достатньо, щоб зберегти високу ступінь працездатності.

• Корисно також пам'ятати про те, що невдачі в роботі рідко бувають фатальними. При аналізі їх причин краще порівнювати себе не з хірургом, які не мають права на помилку, а. з рибалкою, у якого з десятків спроб зловити велику рибу вдалими виявляються від сили одна-дві, але і такого їх числа часом буває досить. Набиратися досвіду на власних помилках - це природно.

• Обов'язково розряджайте свої негативні емоції, але в суспільно-прийнятних формах. Соціально - одобряемое управління своїми емоціями полягає не в придушенні їх, а в умінні знаходити відповідні канали для їх відводу або випуску. Перебуваючи в сильному роздратуванні, що не хлопайте дверима і не кричіть на колег, а знайдіть способи виплеснути свій гнів на що-небудь нейтральне.

• Намагайтеся не змішувати особисті і службові відносини і т.д.

Для зниженя впливу стресів роботодавець має сформувати позитивний соціально-психологічного клімат в колективі: взаємодовіру, доброзичливу и ділову критику, унікнення зайвого тиску на підлеглих и визнання права самостійно прійматі решение без страху наказание за можливі помилки, їх достатності поінформованість про стан справ на підприємстві, задоволеність пріналежністю до колективу, високий степень взаємодопомоги. Для цього слід: унікат монотонної роботи та надто вісокої відповідальності за неї, ризики для здоров'я та життя; Забезпечити працівників інформацією про діяльність организации та гідною матеріальною винагорода, можлівістю професійного и особістом розвитку; психологічну сумісність співробітніків, чітко розподіліті їх функціональні обов'язки;

Байдужість до стану здоров'я працівників та умов їх роботи непріпустіма. Чи не только тому, что людський життя и здоров'я - найвища цінність (зокрема, согласно ст.3 Конституції України), а й тому, что фізично и морально здоровий працівник швідше и краще виконує роботу.

3.2.Методичні рекомендації відносно розробки конструктивних засобів психологічного захисту фінансістів

Успішність та ефективність професійної діяльності працівників фінансової сфери вимагає значних особистісних зусиль та психологічних знань щодо подолонная кризисних ситуацій ,що виникають на робочому місці . Зважаючи на теоретичний та констатувальний етап дослідження психологічних захистів у професійної діяльності фахівців фінансового сектору, було розроблено сукупність комплексних заходів щодо навчання конструктивним психологічним захистам фахівців фінансового сектору ,до яких увійшли тренінги,бесіди,лекції,практичні заняття тощо. [Додаток В]

Застосування ціх заходів позитивно впливатиме на професійну діяльність фахівців та їх психологічне здоров’я. Від знання фундаментальних закономірностей активізації зрілих стилів захисту, зокрема

адаптивних стратегій – раціоналізації, гумору, сублімації залежить формування психологічного професійного мислення професіонала . В складних сучаних умовах трансформації українського суспільства,фінансого ринку, фахівці фінансового сектору доволі часто страждають від посттравматичних стресових розладів(ПТСР), високої агресивності. Це може спричинити виникнення дисфункцій, пов'язаних із порушенням розвитку особистості.

Завданнями комплексних заходів є:

- ознайомити з поняттями «професійна діяльність», «професійні психофізіологічні, цілемотиваційні, ділові, моральні якості «професіоналізація», «психологічні механізми захисту»;

- ознайомити із провідними теоріями щодо особливостей професійної психології відповідно до різних психологічних напрямів, концепцій, шкіл тощо;

Комплексні заходи складаються із трьох блоків: теоретичного, діагностичного і власне практичного, основою якого був цикл тренінгових заходів.

Теоретичний блок комплексних заходів передбачав ознайомлення працівників із поняттями«психологічні механізми захисту», а також розкривав ґенезу захисних механізмів працівників . З цією метою проводилися лекційні (2 годин) та практичні заняття (4 годин).

Діагностичний блок програми передбачав проведення двох діагностичних замірів до та після реалізації комплексної програми з метою перевірки її ефективності.

Практичний блок реалізації комплексної програми полягав у проведенні соціально-психологічного тренінгу, який складався із таких частин: тренінг комунікативності[Додаток Б1]; професійно спрямований тренінг[Додаток Б2]; тренінг подолання конфліктної поведінки[Додаток Б3] .

Тренінг є одним із провідних методів психологічної допомоги щодо формування гармонійної та благополучної особистості, К. Мілютіна відзначає, що основною метою тренінгу є навчити конкретних навичок і вмінь, він стає частиною процесу навчання або професійної адаптації [112]. Тому головним у наших комплексних заходах ми вважаємо саме застосування соціально-психологічний тренінга, оскільки у працюючих фахівців є доволі багато стереотипів щодо діяльності фінасиста.

Використаний соціально-психологічний тренінг покликаний сприяти оптимізації використання психологічних захистів у професійній діяльності фахівців фінансового сектору. Фахівцям, подекуди, може бути складно усвідомити, що саме в їх звичній системі поведінкових реакцій потребує змін, та що негативно впливає на ефективність професійної діяльності на кожному етапі .

У тренінговій групі створюється модель соціальних стосунків, мініатюрне суспільство, у якому відбувається відверте та безпечне спілкування. Це дає змогу випробувати свої звичні стереотипи та отримати відверту інформацію щодо себе. Під час проведення тренінга учасники розміщуються на стільцях по колу. На першій тренінговій зустрічі учасники ознайомлюються з метою та завданнями тренінгу та окремого заняття зокрема обговорюють та приймають правила групи, за якими він буде відбуватись.Заняття необхідно проводити в спеціально обладнаному приміщенні ,якщо такого не має облащтувати робочий кабінет. Для цього необхідно щоб у наявності були крісла або стільці, канцелярські приладдя тощо.

Тренінгові заняття відбувалися у АТ “ Луганськгаз” кожної п’ятниці. Тренінг проводився у групі з 12–15 осіб. Тривалість циклу тренінгів розрахований на 25 годин . Загалом було проведено 9 занять протягом 2х місяців. Тривалість однієї зустрічі коливалась від двох до трьох годин.

У процесі проведення тренінгових занять використовувалися такі методи та прийоми: групові дискусії, рольові ігри, малювання, міні-лекції.

Тренінг складався з таких основних компонентів: 1) вступ (організаційні аспекти); 2) ціннісні погляди й настанови сторін; 3) презентація власних побажань й очікування усіх учасників; 4) розв'язання проблеми; 5) перехід до практичних дій; 6) підведення підсумків.

На початковому етапі проведення тренінгу ми зосередили увагу працівників на розвиток здібностей у встановленні і підтримці психологічного контакту у спілкуванні. Необхідність зосередження на цьому компонентові зумовлена факторною структурою психологічних захистів,яка встановлена нами на констатувальному етапі. Комунікативні стратегії посідають важливе місце у розгортанні психологічних захистів фахівців фінансового сектору. Окрім цього у тренінгу комунікативності акцент зроблено на усвідомленні і знятті внутрішніх бар'єрів учасників, які заважають ефективній комунікацій при виконанні професійних обов'язків . А також, звертаємо увагу учасників вміннях публічно виступати під час опосередкованої репрезентації (співбесіда, резюме тощо).

Метою комунікативного тренінгу є розвиток навичок міжособистісного спілкування у фахівців фінансового сектору.

Завданнями комунікативного тренінгу є:

- формування і розвиток здібностей у встановленні і підтримці психологічного контакту у спілкуванні;

-усвідомлення і зняття внутрішніх бар'єрів, які заважають ефективній комунікацій при виконанні професійних обов'язків.

У професійно спрямованому тренінгу виявляються психологічні проблеми , які перешкоджають вирішенню життєвих та професійних завдань. За допомогою різноманітних технік учасники тренінгу намагаються усвідомити і подолати свої неусвідомлені страхи, позбавитися від внутрішніх бар'єрів, краще зрозуміти своєї місце в обраній професії. Це дає змогу визначити і в подальшому ефективніше застосовувати свої позитивні професійні якості, сформувати найбільше реальну оцінку своїх здібностей, побачити власніпомилки та недоліки. Адже наявність у людини професійно

важливих якостей визначають її успішність та задоволеність своєю професією.

Метою професійно спрямованого тренінгу є розвиток професійно значущих навичок фінансиста, а також усвідомлення специфіки професійної діяльності.

Завданнями професійно спрямованого тренінгу є:

- навчитись професійно себе демонструвати за допомогою вербальних та невербальних методів презентації;

- розвинути професійно значущі вміння і навички під час міжособистісної взаємодії.

Один із розділів тренінгу приділяє увагу професійно важливим якостям фінансиста. Ґрунтовно пояснюється важливість професійних психофізіологічних і ділових якостях.

Тренінг подолання конфліктної поведінки спрямований на виробку поведінки працівника під час виникнення та перебігу конфлікту, завдяки формуванню ефективних способів подолання конфліктних ситуацій за допомогою глибинного аналізу ситуації та самоаналізу.

Метою тренінгу є навчання адекватним способам реагування на конфлікт шляхом осмислення змісту конфліктної ситуації та контрлювання особистої поведінки. Завданнями тренінгу подолання конфліктної поведінки є:

- з’ясувати роль конфлікту в житті кожного працівника та його професійній діяльності;

- пропрацювати основні стратегії поведінки првцівника у конфліктній ситуації;

- сформувати ефективні та адаптивні захисні стратегії виходу з конфліктної ситуації.

Як зазначає Н. Пилат, у роботі тренінгової групи необхідним є збереження специфічних принципів, а саме: активності, системності, структурності, творчої позиції, партнерського спілкування, зворотного

зв’язку. Дотримання перерахованих принципів сприяє ефективній та довірливій обстановці під час проведення соціальнопсихологічного тренінгу [56].

Комплексні заходи спрямовані на оптимізацію використання психозахистів у фахівців фінансового сектору. Таким чином проведення таких заходів дасть змогу фахівцям фінансового сектору використовувати ефективні психозахисти, що сприятиме покращенню професіональної діяльності.

ВИСНОВКИ

1.Психологічний захист – це спеціальна система стабілізації особистості, спрямована на огорожу свідомості від неприємних, травмуючих переживань, пов'язаних з внутрішніми і зовнішніми конфліктами, станами тривоги, дискомфорту.

Використання психологічного захисту дозволяє зняти емоційну напругу, запобігти дезорганізацію поведінки, адаптуватися в короткі терміни до нових соціально-психологічних умов. У деяких випадках механізми захисту можуть привести до дезадаптації, станом перманентного конфлікту, тому вони класифікуються на деструктивні і конструктивні. Психологічний захист особистості забезпечується захисними механізмами і стратегіями копінг-поведінки (дії, спрямовані на вирішення особистісних проблем). Разом вони являють собою взаємопов'язані один з одним форми адаптаційних процесів і реагування індивіда на стресові ситуації. Аналіз наукових досліджень дозволив нам визначити, що психологічний захист є конструктивною, якщо її характеризують такі особливості: відповідність суспільним очікуванням і правилам; процеси мислення і уяви є основою функціонування; усвідомленість функціонування, контролюється рефлексією; широкий спектр помірного використання механізмів захисту; забезпечення зовнішньої соціально-психологічної адаптованості і задовільний рішення індивідом життєвих завдань; в міжособистісному взаємодії конструктивна психологічний захист забезпечує прогресивний розвиток і соціалізацію особистості. Використання фахівцем примітивних механізмів психологічного захисту проявляється в запереченні власної провини, прагнення перекласти вирішення конфлікту на інших, перешкоджають усвідомленню конфлікту, продуктивному його вирішенню, ускладнює взаємодію з людьми. Тому було необхідно сформувати способи конструктивної психологічного захисту .

2.На формування конструктивної психологічного захисту фахівців фінансового сектора впливають такі психологічні умови: засвоєння знань про систему психологічного захисту, усвідомлення особистісних особливостей і функціювання особистої системи психологічного захисту. Впровадження в роботу фінансистів ряд заходів по виробки конструктивних способів психологічного захисту вплинуло на функціонування системи психологічного захисту особистості.

Ця робота присвячена одній з найбільш актуальних і цікавих тем сучасної психології - системі психологічного захисту. Результати дослідження показали, що є всі основні види психологічного захисту, але вираженість їх неоднакова. Психологічний захист являє собою інтегровану структуру. Механізми психологічного захисту рідко працюють відокремлено, частіше один механізм підтримує роботу іншого. Були складені психологічні портрети чоловіків-фінансистів та жінок-фінансистів по активному захисному механізму. Слід зазначити, що захист жінок-фінансистів більше пов'язан з інтернальностью, а також має більш ситуативний, проблемний характер, ніж у чоловіків-фінансистів. Всі поставлені в роботі завдання вирішені. Грунтуючись на результатах проведеного дослідження були розроблені заходи для мінімізації примітивних захисних механізмів і активізації зрілих.

3.Психологічний захист – спеціальна регулятивна система стабілізації особистості, спрямована на усунення або зведення до мінімуму почуття тривоги, пов'язаного з усвідомленням конфлікту. Функцією психологічного захисту є «огорожа» сфери свідомості від негативних, травмуючих особистість переживань. Коли надходить ззовні інформація що не розходиться зі сформованим у людини уявленням про навколишній світ, про себе, людина не відчуває діскомфорта. Але як тільки намічається якесь розбіжність, перед людиною постає проблема: або змінити ідеальне уявлення про самого себе, або якимось чином переробити інформацію. Саме при виборі останньої стратегії починають діяти механізми психологічного

захисту. Психологічний захист визначається суб'єктивною значимістю події для людини. У традиційному розумінні психологічного захисту її основний рисою стає інтролічностная локалізація. Загальна риса всіх видів психологічного захисту в тому, що судити про неї можна тільки за непрямими проявам. Коли людина отримала неприємну інформацію, відреагувати він на неї може різними способами. Наприклад, він може зменшити значущість інформації, заперечувати факти, які іншим здаються абсолютно очевидними, або забути «незручну» інформацію.

4.Сучасні фінансові технології стали надзвичайно складними в застосуванні, крім того, вони постійно вдосконалюються і оновлюються. До того ж ситуація в світовій економіці, а в економіці України особливо, в даний час настільки мінлива і непередбачувана, що більшість технологій доводиться видозмінювати "по ходу справи", роблячи це часто в умовах цейтноту і нестачі інформації, на свій страх і ризик. Оскільки потужності фінансових потоків постійно зростають, то з кожним роком зростає і ціна помилки фінансового працівника. Всі ці фактори призводять до того, що сучасні фінансисти постійно працюють під своєрідним психологічним пресом, що аж ніяк не сприяє підвищенню ефективності їх роботи. Дана непроста ситуація характерна не тільки для галузі фінансів, але саме в області фінансів проблема постає найбільш гостро. Тому психологічний захист є важливою регулятивної системою стабілізації особистості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии. - М., 1995. - 243 с.

2. Алиева М. Тренинг развития жизненных целей. СПб.: Речь, 2003. 216 с.

3. Анциферова Л. И. Личность в трудных жизненных условиях: осмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. 1994. Т. 15, № 1. С. 3-19.

4. Бассин Ф. В. Проблема бессознательного (О неосознаваемых возможности высшей нервной деятельности). М.: Медицина, 1968. 468 с.

5. Бассин Ф. В. Сознание, «бессознательное» и болезнь // Вопросы философии. 1971. № 9.С. 90-102.

6. Бассини Ф.В. О «силы Я» и «психологическая защита» // Самосознание и защитные механизмы личности. - Хрестоматия. - Самара.2003. - С.3-15.

7. Бассини Ф.В. Проблема психологической защиты // Психол.журнал. -1988. - №9. - С.79-86.

8.Бассин Ф.В. О «силы Я» и «психологическая защита» // Самосознание и защитные механизмы личности. - Хрестоматия. - Самара.2003. - С.8-10

9.Берн Е. Трасакционний анализ и психотерапия. Пер. с англ. - СПб., Изд-во "Братство", 1992. - 224 с.

10. Берн Ш. Гендерная психология СПб.: Прайм-Еврознак, 2004. 320с.

11. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание. - М.: Прогресс, 986. - 422 с.

12.Бернстейн А. Справочник статистических решений. - М.: Статистика, 1968. - 162с.

13.Богомолов А.М. Структурно-динамические свойства системы психологическое защиты у детей подросткового возраста: дис. ... канд. психол. наук. - Кемерово, 2005. - 245 с.

14.Братусь Б.С., Зейгарник Б.В. Очерки по психологии аномального развития личности. - М., 1992. - 192 с.

15. Бузин В.Н. Защитные механизмы // Пути обновления психиатрии. - М., 1992. - С.183-191.

16.Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психологической диагностике. - Киев: Наукова думка, 1989. - 197 с.

17. Василюк Ф.Е. Процесс переживания // Самосознание и защитные механизмы личности. - Хрестоматия. - Самара, 2003. - С. 309-336.

18. Визгин А. В., Пантилеев С. Г. Проявление личностных особенностей в самоописаниях мужчин и женщин // Вопросы психологии, 2001, № 3. - С. 90 - 101

19. Гребенников Л.Р. Механизмы психологической защиты: Дис. ... канд. психол. наук. - М., 1994. - 196 с.

20. Голованевская В.И. Характеристики Я-концепции и предпочтение стратегий совладающего поведения // Вестник МГУ. Сер.14, Психология. - 2003. - №4. - С.29-36.

21. Грановская Р. М., Крижанская Ю. С. Творчество и преодоление стереотипов. СПб.: OMS, 1994. 180 с.

22. Грановская Р. М. Элементы практической психологии. СПб.: Речь, 2003. 688 с.

23. Грановская Р. М. Актуальность исследования психологической защиты // Вестник Балтийской академии. 1998. Вып. 18. С. 47-51.

24. Грановская Р.М. Элементы практической психологии. - Л.: Издательство ЛГУ, 1984. - 390 с.

25. Грановская Р.М., Никольская И.М. Психологическая защита у детей. - СПб.: Речь, 2010. - 352 с.

26. Грановская Р.М., Березная И.Я. Интуиция и искусственный интеллект. Л.: Издательство ЛГУ, 1991. - 269 с.

27. Грачева Л. В. Эмоциональный тренинг: искусство властвовать собой. СПб.: Речь, 2003.120 с

28.Гласс Дж., Стэнли Дж. Статистические методы в педагогике и психологии: Пер. с англ. - М.: Прогресс, 1976. - 494 с.

29. Долгова В.И., Латюшин Я.В. Формированиеемоциональной устойчивости личности. - СПб.: РГПУ им. А.И. Герцена, 2002. - 167 с.

30. Долгова В.И., Ниязбаева М.М. Рефлексивно-феноменологическая практика преподавания в высшей школе // Ученые записки университета им. П.Ф.Лесгафта. - С-Пб., 2013 № 12. С. 59-63.

31. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М.: Дело, 2004.304 с.

32. Журбин В.И. Понятие психологической защиты в концепциях З. Фрейда и К. Роджерса // Вопросы психологии. - 1990. - №4. - С.14-22.

33. Зейгарник Б.В. Патопсихология. - М.: Издательский центр «Академия», 1999. - 208 с.

34. Захарова Ю.Б. О моделях психологической защиты на ривнимижгрупового влияния // Вестник МГУ. Сер. 14 Психология. -1991. - №3. - С. 5-12.

35. Ильин Е.П. Дифференциальная психофизиология мужчины и женщины. СП-б.: Питер, 2008. - 544 с

36. Ильясов, И. И. Пути преодоления психологической защиты как неэффективного способа переживания студентов первокурсников: Дис. ... канд. психол. наук / И.И. Ильясов. - М., 2001. - 151 с.

37. Казанцева Т.А. Особенности личностного развития и профессионального становления студентов психологов: дис. ... канд. психол.наук. - М., 2000. - 174с.

38. Казначеев В.П., Казначеев С.В. Адаптация и конституция человека. Новосибирск: Наука, 1986. - 120 с.

39. Калмыкова Е.С. Механизмы психологической защиты и их роль в развитии личности // Методологические и теоретические проблемы современной психологии. - М., 1988. - С. 17-25.

40. Каменская В.Г., Зверева С.В. Возрастные и гендерные особенности системы психологических защит // Психол. журнал. - 2005. -№4. - С. 77-88.

41. Каменская В.Г. Психологическая защита и мотивация в структуре конфликта. - СПБ.: Детство-пресс, 1999. - 147 с.

42. Карвасарский Б. Д. (общая редакция) Психотерапевтическая энциклопедия. СПб: Петрук, 1998. 752 с.

43. Киршбаума Е. И., Еремеева А. И. Психологическая защита. М.: Смысл, 2000. 181с.

44. Клубова Е. Б. Методы медицинской психологии в диагностике психологических защитнихмеханизмов // Теория и практика медицинской психологии и психотерапии. СПб., 1994.С. 77-82.

45. Коржова Е. Ю. Жизненные ситуации и стратегии поведения // Психологические проблемисамореализации личности / Под ред. Крылова А. А., Коростылевой Л. А. СПб.: Изд-воСПбГУ, 1997. С. 75-88.

46. Коул М. Культурно-историческая психология: наука будущего. М.: Когито-Центр ИП РАН, 1997 .. 432 с.

47. Кулаков С. А. психопрофилактика и психотерапия в средней школе. СПб.: Стройлеспечать, 1996 .. 63 с.

48. Куттер П. Современный психоанализ. - СПб., 1997. - 351 с.

49. Лисовский В.Т., Дмитриев А.В. Личность студента. - Л.: Изд-воЛенинградського университета, 1974. - 184 с.

50. Милютина К. Л. Теория и практика психологического тренинга: учеб. пособие / К. Л. Милютина. - К.: МАУП, 2004. - 192 с. 51. Моргун В.Ф., Седых К.В. Делинквентному подросток. - Полтава, 1995. - 161с.

52. Митина Л., Асмаковец Е.С. Эмоциональная гибкость учителя: психологическое содержание, диагностика, коррекция. - М.: Флинта, 2001. - 192 с.

53. Михайлов А.Н., Роттенберг В.С. Особенности психологическойзащиты в норме и патологии // Вопросы психологии. - 1990. -№5. -С. 15-32.

54. Налчаджян А.А. Личность, психическая адаптация и творчество. -Ереван: Луйс, 1980. - 264 с.

55. Налчаджян, А.А. Социально-психологическая адаптация личности. - Ереван: Изд-во АН Арм. ССР, 1988. - 263 с.

56. Пилат Н. И. Становление идентичности Студенческой молодежи путем социально-психолгичного тренинга / Н. И. Пилат // Вестник Львовского государственного университета внутренних дел. - 2007. - № 1. -С. 119- 132. - (Серия психологическая).

57. Психология. Словарь / Под ред. Петровского А.В., Ярошевского М.Г. М.: Политиздат, 1990.494 с.

58. Практикум по гендерной психологии / Под ред И.С.Клециной. СПб.: Питер, 2003.

59. Пронин С.П. Исследование психологических факторов деструктивной профессионализации будущего учителя: Дис. ... канд. психол.наук. - Самара, 2000. - 151с.

60. Прохоров А.О. Психические состояния и их проявления в учебном процессе. - Казань, 1991. - 168 с.

61. Прихожан А.М. Психология неудачника: тренинг уверенности в себе. - М.: ТЦ Сфера, 2001. - 192 с.

62. Рубинштейн С. Л. Бытие и сознание. М.: АН СССР, 1957. 328 с.

63. Савенко Ю.С. Проблема психологических компенсаторных механизмов и их типология // Самосознание и защитные механизмиособистости. Хрестоматия. - Самара: Бахрах, 2003. - С. 622 - 639

64.Семенова Т.И. Взаимосвязь интеллекта и механизмов психологической защиты: Дис. ... канд. психол наук - М., 2004. - 183 с.

65. Сиерральта Зуньига Хорхе Бернардо. Особенности психических ресурсов личности в раннем юношеском возрасте: дис. ... канд.психол. наук. - СПб., 2000. - 163 с.

66. Соболева О. Проблемы конструктивной психологической защиты личности: учебно-методический комплекс для студентов факультета психологии, специальности «Педагогика и психология». -Челябинск: Изд-во «Атоксил», 2006. - 24 с.

67.Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. - СПб.: Социально-психологический центр, 1996. - 350 с.

68. Сиерральта С. Х. Б. Особенности психических ресурсов личности в раннем юношескомвозрасте (копинг-стратегии, защитные механизмы, социальный и общий интеллект): Автореф. ... канд. психол. наук. СПб.: СПбГУ, 2000. 18 с.

69. Стойков И.Д. Анализ защитных проявлений личности: дис. ... канд. психол. наук. - М., 1986. - 159 с.

70. Ташлыков В.А. Психологическая защита у больных неврозамии психологическими расстройствами. - СПб., 1992. - 22 с.

71. Троицкая К. Особенности психологии старшего подростка и юноши. Реф. обзор. Л., 1973.

72. Тулупьева Т.В. Психологическая защита и особенности личности в юношеском возрасте: дис. ... канд. психол. наук. - СПб., 2001. - 163 с

73. Тулупьева Т. В. Психологическая защита и особенности личности в период ранней юности.СПб.: СПбГУ, 2000. 92 с.

74. Кожухи А. Л. Алгебраические байесовские сети / Логико-вероятностный подход к моделированию баз знаний с неопределенностью. СПб.: СПИИРАН; Анатолия, 2000. 292 с.

75. Фрейд А. Эго и механизмы защиты. - М.: Изд-во Эксмо, 2003. -256 с.

76. Фромм Э. Защитные механизмы // Самосознание и защитные механизмы личности. Хрестоматия. - Самара: 2003. - С. 537 - 565.

77.Харламенкова Н. Е. «Половые и гендерные различия в представлениях о психологической безопасности» - М.: ТЦ Сфера, 2001. - 106 с.

78. Хьел Л., Зиглер Д. Теории личности. - СПб.: Питер-пресс, 1997. - 608 с.

79. Чирков В.И. Самодетерминация и внутренняя мотивация поведения человека // Вопросы психологии. - 1996. - №3. - С. 12-19.

80. Чумакова Е.В. Психологическая защита личности в системе детско-родительского взаимодействия: дис. ... канд. психол. наук. -СПб., 1998. - 184 с.

81. Юрасова А.Н. Исследование динамики уровня невротичности и копинг-поведения у студентов психологов и педагогов в процессе обучения: Дис. ... канд. психол. наук. - СПб., 1996. - 230 с.

Додаток А

Соціально-психологічний тренінг

Блок 1. Тренінг комунікативності

Цільова аудиторія: фахівці фінансового сектору АТ “ Луганськгаз” різної статі. Кількість учасників в групі – 12–15 людей.

Мета тренінгу: розвиток навичок міжособистісного спілкування .

Завдання:

1. Формування і розвиток здібностей у встановленні і підтримці психологічного контакту у спілкуванні.
2. Усвідомлення і зняття внутрішніх бар’єрів, які заважають ефективній комунікацій при виконанні професійних обов’язків фахівців фінансового сектору.

Практичні завдання тренінгу: Ессе на тему: «Бесіда: основа комунікації»; продумати способи вдалої взаємодії.

Тема 1. Встановлення контакту на всіх рівнях взаємодії.

***Завдання дня*:** розвиток здібностей у встановленні і підтримці психологічного контакту спілкуванні; розвиток здібностей до самоаналізу і розумінню інших людей під час комунікації; пізнаннясвоїх можливостей і обмежень при взаємодії з іншими людьми.

Заняття 1. Вступна частина

Вправа «Привітайся по особливому». Кожному учасникунеобхідно оригінально привітатися з кожним учасником групи (наприклад: потертись носами тощо).

Час виконання: 5–10 хвилин.

Вправа «Техніки встановлення контакту». Опираючись на зазначені прийоми встановлення контакту необхідно апробувати їх у парах.

Прийоми встановлення контакту: 1) привітання: посмішка, звертання по імені, рукостискання; 2) встановлення візуального контакту; 3) змінення дистанції – соціальної і фізичної: бажано встати, вітаючи співбесідника, вийти з-за столу, зустрічаючи і проводжаючи до місця; 4) дати зрозуміти, що готувалися, тощо.

Колективне обговорення.

Час виконання: 20-30 хвилин.

Дискусія «Вміння знайомитись: особливості встановлення контакту». Час проведення: 30-50 хвилин.

Озвучення попередньо написаних ессе «Бесіда: основна комунікації».

Перерва: 20 хв.

Заняття 2. Встановлення контакту на всіх рівнях взаємодії

Розминка «Буква в імені». Група розподіляється по третій букві в імені.

Час виконання: 2–3 хвилини.

Рольова гра «Конференція». Необхідно 12 (мінімум 9) учасників. Якщо учасників більше, можна частину зробити спостерігачами. Три людини виходить за двері, решта діляться на тригрупи по троє/двоє/четверо. Інструкції для груп: «Ви на конференції. Зараз перерва, ви стоїте в групі і розмовляєте на будь-яку тему.Ті люди, що вийшли – це ваші знайомі. Зараз вони повернуться,
і в них буде завдання вступити в контакт з кожною групою.Час перебування в групі 2 хвилини. Учасники змінюються за часовою стрілкою. У вас строге завдання: незалежно від того, хто до васпідійде, першу не приймати – ви ставитись до цієї людини негативно, до другої відносно нейтрально, а до третьої – позитивно. Домовтеся, як ви дасте їм зрозуміти це». Інструкція для учасників задверима: «Ви вийшли по справам і зараз повернетесь в конференцзал, де перебувають ваші знайомі.

Ваше завдання: вибрати певну групу і вступити з ними вконтакт, включитись в бесіду. Це потрібно робити інтенсивно,оскільки у вас всього 2 хвилини. Потім, за командою тренера випереходите в іншу групу за часовою стрілкою з тим же завданням,тобто проходите 3 групи по черзі». Після завершення гри всі сідають в коло і обговорюють, аналізують гру. Зворотній зв’язок: перші висловлюються ті, що виходили за двері, потім представники груп,і спостерігачі.

Час виконання: 25–30 хвилин.

Вправа «Атоми і молекули». Всі встають в коло. Тренер дає інструкцію: «Стільці, які стоять по колу, означають стінки посудини. Всі учасники всередині кола – «атоми», які постійно рухаються, об’єднуються в молекули. Вони рухаються залежно від температури (низька – повільно, висока – швидко). За моєю командою ви почнете рухатися, дотикатися, а коли я почну називати цифру, то об’єднаються в групи та кількість людей, яку я назву. Потімроз’єднаються, почнуть знову рухатися». Починати об’єднуватиз 2–3 людей, а закінчити збором всієї групи. Ця гра добре знімає агресивність, після «Конференції».

Час виконання: 3 хвилини.

Перерва – обід: 1год.

Тема 2. Розвиток комунікативних вмінь

Завдання: освоєння концепції комунікативної компетентності; відпрацювання навичок активного слухання: формулювання правильних питань, уточнення та спонукання до розгортання відповіді, перефразування,

інтерпретації; відпрацювання однієї з технік зниження емоційної напруги – вербалізації емоційних станів; відпрацювання навичок вступу в контакт з використанням мають до контакту невербальних сигналів;

Заняття 1. Техніки активного слухання

Тренер пропонує ознайомитися з визначеннями діловоївзаємодії, ділової бесіди, комунікативної компетентності, комунікативних умінь та комунікативних технік. Після цього пропонується сконцентруватися на першій групі умінь – на активномуслуханні. На дошці тренер замальовує схему технік активного слухання. І переходить до відпрацювання першої техніки активного
слухання – **техніки повторення.**

Мета: відпрацювання вміння дослівно повторювати сказане партнером

Вправа «Детектив». Учасникам пропонують зіграти в детектив, в якому кожен буде автором цього детектива. Тренер придумує першу фразу, наприклад: «Рано вранці Мегре почув телефонний дзвінок», після чого передає м'яч одному з учасників,який повинен буде продовжити складати цей детектив. Але перш ніж вимовити наступну фразу він повинен точно повторити те,що сказав тренер. Наступний учасник повинен буде повторитите, що сказав попередній, а потім вимовити свою фразу.

Після того як вправа буде виконано, тренер переходить до обговорення вправи: Що було важче – складати свою фразу або повторювати чужу?,
Чому?

Далі учасникам пропонується звернутися до оздатковимматеріаламитамобговорити значимість техніки повторення.

Час виконання: 30–40 хвилин.

Вправа «Обміняй фразу»: учасники діляться на пари. Один з партнерів вимовляє певні тези (на будь-яку тему), а завдання іншого – вставити цитати з висловлювань партнера у власні фрази.Потім вони міняються ролями.Далі обговорення, що викликало труднощі і пропозиціяспільно виділити переваги вміння дослівно повторювати сказане партнером.

Час виконання: 15 хвилин.

Відпрацювання техніки інтерпретації

Мета: відпрацювання вміння формулювати свої припущення
про причини або цілях висловлювання партнера.

Учасникам пропонується потренуватися в умінні формулювати пробні гіпотези. Один з учасників повинен розповісти проякийсь свій вчинок, можливо, про такий, який він сам до кінця не розуміє. Потім кожен з учасників може поставити йому пробнийпитання, який буде починатися зі слів: «А може бути, що ти ...».Коли учасник відчує, що його правильно зрозуміли, сесія інтерпретацій закінчиться.

Обговорення вправи: Які питання були найбільш вдалими для прояснення причин або цілей висловлювання іншої людини?

Час виконання: 20-30 хвилин.

Перерва: 15-20 хв.

Заняття 2. Відкриті запитання та вербалізація почуттів

Вправи «Комунікація»:Учасники повинні розділитися на групи (група позитивнихконстатацій, група інформування, група цікавого оповідання і група цитування). Кожна з груп повинна вибрати собі цільову персонуз протилежної групи та підготувати сценарій бесіди з нею у своїйтехніці. Через хвилин 15 починаються презентації.

Після закінчення розмови тренер задає питання цільової персони: «Чи була ця розмова приємна і цікава для тебе?», «Чи хотілося продовжити розмову?» , «Що саме було цікавим і приємним?»Після чого пропонує підвести підсумок: «Що допомагаєрозташувати партнера до бесіди?».

Час виконання: 45 хвилин

Відпрацювання техніки вербалізації почуттів

Вправа «Шанобліва вербалізація». Мета: розвиток уміння використовувати більш шанобливі формулювання для вербалізації емоційних станів.

Учасники об’єднуються в пари по колу. Ті, хто в парі сидять праворуч, будуть нападниками. Ті, хто зліва – регулюючими напруга (їхнє завдання – знизити напругу з допомогою шанобливою вербалізації почуттів).

Кожній парі дається кілька хвилин на підготовку, після чого кожна пара повинна по черзі повинні продемонструвати свої сценки. Після закінчення сценки тренер запитує у групи, чи було це зроблено шанобливо, ефективно.

Після закінчення вправи тренер обговорює з групою, які формулювання виявилися найбільш ефективними і записує їх на дошці.Далі тренер роздає матеріали з менш (і більше) поважнимиформулюваннями для вербалізації почуттів.

Час виконання: 35 хвилин.

Заняття 3. **Невербальні компоненти спілкування**

Вправа «Вийти з кола»: група поділяється порівну. Відкожної групи вибирається один доброволець. І вони обидва виходять за двері. Решта встають в 2 окремих кола, тримаючись за руки.

Їм завдається інструкція: «Зараз в центр кожного кола встане учасник із іншого кола. Його завдання – вийти з кола всіма можливими способами, але без слів. Ваше завдання – випустити тільки тоді,
коли виховано, культурно попросять». Інструкція для тих хто вийшов: «Зараз Ви зайдете і побачите, що ваші команди стоять кожна в своєму колі. Ви

повинні війти в центр кола іншої команди. Ваше завдання – всіма можливими способами вийти з кола і повернутися в своє коло, але при цьому, не промовивши жодного слова». Суть:попросити жестами пропустити в своє коло.

Час виконання: 5 хвилин

Вправа «Чарівне дзеркало»

За допомогою цієї вправи учасники:

• розвивають уміння невербального спілкування;

• одержують зворотний зв'язок;

• розвивають спостережливість.

Інструкція. Доброволець, який виявив бажання виконувати вправу, повинен вийти в коло і «дивитися в дзеркало».

Завдання – тільки за відображенням у «дзеркалі» (можна удвох)визначити, хто із членів групи стоїть у тебе за спиною.Це »дзеркало» буде живим. Воно буде пояснювати, що це за людина, звичайно, не називаючи Її імені». Після того, як доброволець вибрав «дзеркало», керівник дає йому інструкцію: «дзеркало» стаєперед основним гравцем. Решта учасників групи стають за йогоспиною і по одному тихо підходять. Його завдання: за допомогою міміки й жестів пояснити, хто стоїть за спиною добровольця. Якщоосновний гравець не може визначити людину за своєю спиною,в ролі «дзеркала» може виступити хтось інший з групи.

Для «дзеркала» є певні обмеження:

• заборонено називати ім'я людини за спиною гравця;

• слід уникати опису зовнішності;

• під час опису людини, яка стоїть за спиною гравця, використовувати спогади подій і вчинків, які відбулися у групі.

Через певний проміжок часу керівник пропонує замінити основного гравця, а той має право замінити «дзеркало».

Такі цикли повторюються залежно від активності учасників групи. Після завершення вправи доцільно обговорити такі запитання:

• Кому легко було «прочитати» зображення в «дзеркалі»? Який тут секрет?

• Кого з учасників здивувало зображення в «дзеркалі»?

• Хто з учасників був найталановитішим «дзеркалом»? Що йому в цьому допомогло?

• Що ви відчули, коли побачили своє відображення?

• Як у реальному житті ми відображаємося у своєму близькому оточенні?

Час виконання: 15 хвилин

Тема 3. Підвищення рівня інтеракції в міжособистісному спілкуванні.

Завдання дня: вирішення внутрішньо групових конфліктів;згуртування групи при прийнятті спільного рішення; підвищення рівня взаємодії в міжособистісному спілкуванні; розвиток впевненості в собі під час комунікації.

Заняття 1. Вирішення комунікативних конфліктів

Вправа «Звірі»: всі встають в коло, тренер роздає карточки з назвами тварин. Всі «звірі» беруться за руки. Потім ведучий говорить голосно назву звіра. Завдання названого «звіра» присісти, а всіх інших – не дати йому цього зробити. Вправа спрямована на емоційну розрядку, включення позитивних емоцій, сміху тощо.

Час виконання: 5 хвилин

Вправа «Стаття». Беруть участь 2 учасників, інструкції зачитуються обом. Ви разом написали статтю. Один залишивсяроздруковувати, а інший пішов додому на півгодини швидше.Зайшов начальник і сказав, що стаття дуже допоможе на атестації, що допоможуть підвищити, і людина прибрала інше прізвище.ерез декілька днів вийшов журнал з статтею і одним прізвищем.Інструкція учасникам: «Ви зустрілись в коридорі. Ваші дії?»

Емоційна напруга в конфлікті. Повторення вербалізації. Розповісти, що робили вчора, вербалізація слів сусіда. Техніки зняття емоційної напруги; стратегії поведінки в конфлікті.Відпрацювання технік.

Час виконання: 25 хвилин

Заняття 2. Спілкування

Вправа «Маєвтика» розвиває вміння чітко висловлювати свою думку. Слово «маєвтика» означає «відведення в бік». Уявіть собі певну життєву історію, яка була коли-небудь для вас значущою і спробуйте донести її до співрозмовника. Співрозмовник повинен відвести вас у бік від проблеми. Наприклад, один говорить: «На роботы у мене був колега Арсен. Ми часто робили проекти разом,особливо ми не любили проекти з фінансового планування». Другий учасник запитує: «Що ти найкраще запам’ятав з фінасового планування?» тощо. Потім з’ясовується, чи вдалося зберегти розпочату тему або, чи зумів співрозмовник маніпулювати вами. А може бути так, що ви говорили кожний про своє?

Час виконання: 15 хвилин

Вправа «Спільний малюнок»: учасники тренінгу використовуючи олівці малюють своїх колег у образі тварин. Після завершення процесу

малювання зображене пояснюється кожним членом групи по черзі. Вправа спрямована на емоційне розвантаження, вивільнення з свідомості особистості несвідомих аспектів,розвиток установки на взаєморозуміння та взаємодію в цілому.

Час виконання: 25 хвилин.

Вправа «Валіза». Кожен з учасників тренінгу, по черзі, виходить за двері. Йому потрібно зібрати «валізу» якостей. Рештаучасників вирішують, які якості варто покласти у «валізу» (по2 кожному учаснику: одне яке йому допомагає, інше – заважає).

Час виконання: 15 хвилин.

Завершення дня. Підведення підсумків: Що запам’яталося?,Що сподобалося, а що ні?, Що нового ви дізналися, витягли з цього тренінгу?, Які очікування справдилися?, Що б ви запропонували додати (або прибрати)?
Тренер дякує групі за спільну роботу і ділиться своїми враженнями про процес роботи з даною групою.

Додаток Б

Блок 2. ПРОФЕСІЙНО СПРЯМОВАНИЙ ТРЕНІНГ

Тема 1. Вербальна і невербальнадемонстрація особистості курсанта в системі правоохоронних органів

Знайомство (форма звертання; представлення, цілі занять,введення правил групи). Представлення: ім'я, 2 позитивні і 2 негативні риси особистості.

Час виконання: **10 хвилин.**

Вправа «Побажання». Інструкція. Розпочнемо цей день із того, що висловимо один одному побажання на сьогодні. Виконаємо це так. Перший учасник встане, підійде до когось іншого, привітається з ним і висловить йому побажання на сьогодні. Той,до кого підійшов перший учасник, у свою чергу, підійде до наступного і так далі, доки кожний не одержить побажання на день. Підчас обговорення виконаної вправи можна піти коротким шляхом,поставивши запитання: «Як ви почуваєтеся?», можна – довшим,запитавши: «Розкажіть, що ви відчували, коли висловлювали побажання на день». Можливо, під час виконання вправи керівник помічає, що хтось із учасників групи переживає труднощі. В такому випадку після завершення вправи можна запитати саме про це.Запитання може звучати так: «Які у вас були труднощі під час виконання завдання?»

Таке і подібні запитання виконують подвійну функцію: з одного боку, відповідаючи на них, людина одержує можливість відкоригувати негативні емоції, зняти напруження, яке виникло підчас виконання вправи, з іншого боку, відповіді на ці запитаннядозволяють усвідомити свій досвід і розширити його за рахунокінших учасників. Усвідомлення свого досвіду в цьому випадку – це
усвідомлення тих бар'єрів, які заважають людям бути більш відкритими, щирими, краще розуміти й відчувати інших людей,їхні справжні потреби.

Час виконання: 15 хвилин.

Примітка: Кожну вправу ми завершуємо аплодисментами!

Вправа на встановлення професійно важливих норм для фахівців фінансового сектору. Для проведення цієї вправи необхідний великий ватман (можна замінити дошкою з крейдою),олівці/фломастери. Кожен учасник групи по черзі підходить до ватману і записує 1–2 норми, які на його думку повинні бути у процесі роботи фінансиста. Після того, як останній учасник завершив процедуру ватман вивішується на стіну і тренер зачитує всі норми. Після чого йде обговорення по колу і приймається остаточне рішення щодо запропонованих норм.

Час виконання: 30–40 хвилин. На наступний день (і аж до останнього дня) узгоджені норми вивішуються на стіну, щоб всі учасники бачили з чим вони матимуть справу.

Розминка «Стрибок на 3». Всі учасники стоять в колі і рахують від 1 до… Кожен по черзі називає число, замість числа, яке включає 3, або яке поділяє на 3, потрібно підстрибнути. Через якийсь час, ті, хто помилився, можна відсторонювати. Так триває до перемоги одного.

Час виконання: 10 хвилин.

Вправа «Взаємна презентація». Інструкція: «Учасники діляться на пари і протягом 10–15 хв. проводять взаємне інтерв'ю. Після цього кожний представляє свого співрозмовника (стає у нього за спиною і від його імені говорить все, що вдалося дізнатися під час спілкування)». Ця вправа має значний навчальний ефект, оскільки дає можливість проаналізувати, на що звернув увагу інтерв'юер, чи вдалося йому достовірно подати психологічний портрет свого партнера. Аналіз запитань, які ставили учасники тренінгу один одному, дозволяє зробити висновок про їх уміння вести інтерв'ю.

Час виконання: 30 хвилин.

Вправа «Дружня пародія». Цілі: розвиток вмінь користування мовою жестів, мімікою, тілом для ефективної комунікації і виконання професійно поставлених завдань, а також представлення одного з учасників групи.
Розмір групи: 12–15 людей. Ресурси: стільці для кожного учасника.

Час виконання: 20 хвилин.

Хід вправи. Інструкція: ця вправа має таку назву, оскільки вам необхідно продемонструвати групі (презентувати) характерні невербальні знаки, звички, штампи, які вдалося зауважити у товаришів за весь проведений час разом. Група повинна вгадати людину, яку продемонстрували.

Погляньте на учасників, виберіть об'єкт для представлення і підготуйтесь до демонстрації. Через 10 хвилин я запрошу вас для показу завдань.

Обговорення. Перевіряємо, наскільки спостережливі, довірливі, точні, здатні презентувати партнерів по тренінгу були учасники.

Вправа «Професія фінансиста– це …»

Цілі: поглиблення уявлень про професію; тренування асоціативного мислення, креативності, вміння структурувати знання; саморефлексія.
Ресурси: ватмани (2–5), різнокольорові маркери.

Час виконання: 1–1,5 година.

Хід гри. Інструкція: ми з вами, друзі, зібрались на професійно прямований тренінг. Перед тим, як ми приступимо до формування образу фінансиста, давайте визначимо для себе: що ви очікуєте від цього тренінгу; що привело вас сюди; що для вас означає саме поняття «Фінансист»; що це; як це;
для чого це; чому це так.
Пропонувати можна найрізноманітніші трактування: від словникових визначень до сленгових. Всі ваші пропозиції будуть записані на цьому ватмані, в центрі якого, поки ви роздумуєте над відповіддю, я пишу великими літерами: «Фінансист – це…»
…Зачитуємо все, що записано на листі. З чим ви згодні,а з чим – ні. Чому? Як ви думаєте, чому розмову про професію фінансиста я розпочала із запитання про те, як ви розумієте значення слова, і з запитання про ваші очікування?

Вправа-психогімнастика «Плутанка». Всі встають в коло.Тренер дає завдання: «Закрийте очі. Підніміть руки вверх під кутом4 5 градусів і йдіть в центр кола назустріч один одному. Найдіть і візьміть в кожну свою руку – руку іншого». Тренер чекає, доки учасники виконають завдання, інколи допомагає їм знайти руки. В результаті утворюється заплутана маса людей. Тоді тренер говорить: «Не розмикаючи руки, не відкриваючи очі і не говорячи ні
слова, потрібно розплутатися, тобто встати в рівне коло, тримаючись за руки».

Час виконання: 10 хвилин.

Тема 2. Розвиток професійних вмінь і навичок в процесі спілкування

Психогімнастика «Зоопарк прокидається». Всі встають в коло. Одна людина встає посередині кола і показує якунебудь тварину, але у тому вигляді, в якому вона прокидається. А решта учасників за ним повторюють. В центр кола заходять всі по черзі.

Час виконання: 10 хвилин.

Вправа «Послання світу». Цілі: потренувати навики самопрезентації; інтенсифіцировати увагу на партнерові; можливість побачити себе зі сторони.
Ресурси: наклейки, олівці, фломастери, ножиці, клей, ілюстровані журнали…

Час виконання: 1 година.

Хід гри: кожен учасник отримує паперову білу наклейку розміром четверть машинописного листочка. Ведучий повинен забезпечити, крім цього, великий вибір олівців, фломастерів, журналів,
газет…

Інструкція: кожен учасник повинен подумати, якою фразою,малюнком, емблемою або іншою візуальною формою він міг

бивиразити своє послання світу. На обдумування і виготовлення«фірмового знаку» дається близько 20 хвилин. Після цього всі наклейки наклеюються на груди і певний час необхідно дати групі просто для прогулянки по кімнаті і знайомства з отриманими «витворами».Обговорення: чи легко було сформувати своє кредо, а знайти візуальний образ, наскільки вам вдалося втілити свій задум, чи задоволені ви отриманим результатом, з чим пов'язане ваше трішення, які стікери здались вам найбільш цікавими і чому, чи хочете щось уточнити.

Домашнє завдання: складіть власне резюме.

Вправа «Прийом гостей». Цілі: проявити особистий та професійний потенціал, здатність презентувати інших, правильно аналізувати та подавати інформацію.

Час виконання: залежно від розміру групи.

Інструкція: для цієї гри нам потрібно 4 добровольці.

Один буде хазяїном будинку. Йому потрібно прийняти 3 гостей. Хто вони? В цьому і полягає проблема. Справа в тому, що коли хазяїн вийде за двері, ми з вами визначимо, що за роль дісталась кожному з 3 акторів. Вони можуть бути ким і чим завгодно: родичами господаря квартири, його друзями, ворогами, працівниками сфери обслуговування, президентами, нематеріальними предметами, почуттями, порами року… – фантазія без меж. Визначивши ролі гостей, ми запрошуємо господаря квартири повернутися в кімнату і за 5–10 хвилин, визначити, що ж за гості завітали сьогодні до нього.

Як визначити образ гостя ? По-перше, актори, які грають гостей, повинні будуть придумати для свого персонажу певний пластичний образ, так що характер рухів буде вже підказкою.Окрім цього, подумайте про використання голосових засобів виразності. В ході гри господар може задавати запитання гостям різноманітні запитання – всім або комусь окремо. Відповідаючи на запитання, гості продовжують грати свої ролі і намагаються зберегти інкогніто (відповідати не прямо).

Якщо за відведений час хазяїну вдається визначити образи гостей, він виходить з гри переможцем і стає одним з гостей в наступному турі гри.

Завершення: обговорення гри і її результатів.

Вправа-руханка «Жмурки». Одному учаснику зав'язують очі. Зловивши людину, заводило повинен назвати її, описати одяг.

Час виконання: 10 хвилин.

Тема 3. Формування образу фінансита

Після групового обговорення виконаного домашнього завдання проводиться експертний аналіз резюме та оголошень про пошук роботи.

Експерт-тренер (чи учасники, запрошена людина) виділяє ті резюме та оголошення, які вибрані ним за критерієм привабливості для роботодавця, і

потім, в процесі групового обговорення, декларуються загальні правила ефективного резюме.

Час виконання: 30–40 хвилин.

Вправа «Пусте місце». Всі встають у коло. Вибирається людина-поводир, котрий біжить по колу (із зовнішньої сторони) і доторкається до одного із гравців. Після цього він біжить в іншу сторону, а той, хто викликаний на змагання, біжить йому на зустріч. Зустрівшись, вони привітати один одного, пожавши руки. Після цього, продовжуючи біг, вони прагнуть зайняти вільне місце в колі. Хто прибіжить другим – залишається бігати.

Час виконання: 10 хвилин.

Вправа «Презентація». Учасникам пропонується підготувати і зробити презентацію будь якого виду діяльності правоохоронця. На підготовку відводиться 10 хвилин. Після цього кожен член групи робить презентацію з використаннях допоміжних матеріалів (плакати, міні-фільми, слайди тощо).

Рекомендації. Під час виступів ведеться відеозапис. Після виступу всіх членів групи доцільно приступити до обговорення,використовуючи відеозаписи і орієнтовні основи. Обговореннямożна почати з відповіді на питання про загальне враження відвиступу, а потім перейти до аналізу того, яку інформацію висвітлено особою, що доповідала (сильне враження, зацікавив, переконавтощо). І навпаки, чому викликав негативні відчуття, не хотілосяслухати, не зацікавив, не переконав.

Час виконання: 1 година.

Вправа «Три запитання». Цілі: навчитися підтримувати бесіду; попрактикуватись в логіці викладення матеріалу; публічне представлення себе.

Ресурси: ручка/олівець кожному учаснику і по три кольорових листочка для записів: білий, голубий, зелений.

Час виконання: 30 хвилин.

Хід вправи. Вся група отримує матеріали. Інструкція: на зеленому листочку потрібно (не підписуючись) написати запитання, яке хвилює вас. Він може стосуватися особистої проблеми, пошуку виходу з складної ситуації тощо. Голубий листочок призначений для запитання, яке стосується роботивашої групи.

Можна запитувати групу про програму, почути оцінку тої чи іншої зустрічі, попросити прокоментувати участь когось з товаришів в тренінгу. Зелений листочок допоможе вам відповісти на яке завгодно запитання, що не стосується конкретно ні вас, ні тренінгу. Хочете дізнатися щось новеньке? Допитливість потребує виходу? Це – матеріал для запитання на зеленому листочку.

Кожен заповнює три листочка відповідними запитаннями, звертає їх в трубочку і закидає в капелюх.

Зібравши всі записки, ведучий підходить до якого-небудь гравця і просить витягнути три листочки різного кольору з капелюха і відповісти на поставленні запитання. (Якщо гравець витягнув випадково свої записки, він може повернути їх в капелюшок).

Гра проходить звичайно з великим інтересом. Можна запропонувати групі прийняти участь – додавати, уточнювати гравцям.Також можна дати можливість говорити тільки тому учаснику,який відповідає по порядку.

На домашнє завдання: згадай, коли останній раз ви були ображені/засмучені/принижені? З ким ви поділилися своїми почуттями? Чи намагались вас втішити? Як? Чи допомогло це вам?Так? Ні? Чому? Чому ви можете навчитись на цьому прикладі,щоб самому бути готовим прийти на допомогу, підтримати? Використовується для загальних роздумів, на майбутнє.

Вправа «Похвали себе». Обладнання: листочки і ручка.

Учасники сидять в загальному колі і отримують інструкцію: «Подумайте і запишіть: 1) що нового ви дізналися в процесі тренінгу;2) в чому подолали себе; 3) яку нову форму поведінки набули;4) які нові для себе емоції відчули; 5)що вже готові перенестив реальне життя».

Потім всі по черзі хваляться своїми досягненнями в тренінговий роботі. Обговорюються почуття учасників.

Час виконання: 20–30 хвилин.

Вправа «Різними мовами про одне». Кожен з учасників тренінгу, по черзі, виходить в центр кола і говорить «своєю мовою» слова прощання.

Час виконання: 10 хвилин.

Завершення дня. Підведення підсумків: Що запам’яталося?,Що сподобалося, а що ні?, Що нового ви дізналися, витягли з цьоготренінгу?, Які очікування справдилися?, Що б ви запропонувалидодати (або прибрати)?

Тренер дякує групі за спільну роботу і ділиться своїми враженнями про процес роботи з даною групою.

Додаток В

Блок 3. Тренінг подолання конфліктної поведінки

Метою тренінгу є навчання адекватним способам реагування на конфлікт шляхом осмислення змісту конфліктної ситуації та оптимізації особистої поведінки. Він розрахований на вирішення проблем та непорозумінь, які можуть виникнути у професійній діяльності та міжособистісному спілкуванні фахівців фінансового сектору.

Загальновідомо, що кожна людина неповторна. Кожен в більшій або меншій мірі усвідомлює та признає свою індивідуальність. Людина може радіти тому, що її поведінка та вчинки відрізняються від загальноприйнятих, іншу частину людства може турбувати, що у них все «не як у людей». Всі ми в різній мірі терплячі та уважні до індивідуальних відмінностей. Але чи завжди ми вибираємо правильну лінію поведінки, намагаючись вирішити виникаючінепорозуміння? Чи завжди можлива ефективнавзаємодія людей, які добре знають один одного та навіть можуть розрахувати зворотну реакцію партнера по спілкуванню? Ці питання людина задає собі постійно, змінюючи своє відношення до колегпо роботі, співробітників, та до друзів, змінюючи погляд на ситуацію чи проблему та поведінку в цілому.

Цілі тренінгу: 1) обговорення ідеї, яка стосується закономірностей передачі інформації в процесі конфлікту або при вирішенні дилеми, вирішення проблемної ситуації. 2) сприяти формуванню атмосфери доброзичливості і концентрації на партнері. 3) розвиток навичок спонтанної взаємодії з партнером.

Тема 1. Поняття про конфлікт та конфліктну ситуацію

Вправа «Ринкова площа». Інструкція. Хочу вам запропонувати невеличку гру для знайомства між собою і вільного самопочуття. Будь ласка, підведіться. Уявіть собі, що ви знаходитеся на ринковій площі міста, на якій ви вперше. Навколо вас люди, яких ви не знаєте, мову яких не розумієте. Причому люди ці взагалі не звикли розмовляти. Впродовж усієї гри ви не повинні говорити жодного слова. Походіть площею без мети. Дивіться перед собою,на підлогу. Уникайте контактів очима, не дивіться ні на кого. Поводьтеся так, ніби ви ходите в чужому місті, заглибившись у свої думки. Дотримуйтеся безпеки переміщення по кімнаті.Фіксуйте свої почуття, їхні зміни На це дається 2 хв. Такий початок з ізоляцією один від одного, безперечно, провокує потребу поговорити один з одним.

Я хотіла б, щоб ви підвели очі й помітили, що поряд ходять інші люди (хвилина). Подивіться один одному в очі. Можливо, ви зафіксуєте їхній колір (хвилина). Легенько торкніть іншого за плече, навіть можна ледь ляснути, але не розмовляйте (хвилина).

Хочу вам запропонувати таке: потягніть легенько один одного за мочку вуха. В чужій країні – це жест привітання. Кого б вихотіли пошарпати за вухо? (2 хв.) «Крига» відчуження тане.Дистанція скорочується, зараз візьміть один одного за плечеі трішки потрясіть (дві хвилини). Зафіксуйте, кому б ви дозволили зробити це. У вас багато вражень один від одного. Пройдіть ще раз
один біля одного та знайдіть собі партнера, який зацікавив вас.Присядьте з ним збоку, поки всі не знайдуть собі партнера.Поділіться враженнями.

Потім усі члени групи сідають у коло і діляться враженнями з групою. Дають зворотний зв'язок від одержаних вражень на різних стадіях виконання вправи. Завдяки цій вправі можна зменшити кількість бар'єрів, які стоять на шляху взаємодії першого дня тренінгу.

Час виконання: 10–12 хвилин.

Вправа «Конфлікт». Ціль – розвиток уявлень про конфліктта усвідомлення власних шляхів виходу з конфліктної ситуації. Інструкція: «Опишіть, будь ласка, які асоціації виникаютьу вас при слові «конфлікт», з якою твариною, погодою, кольором він у вас асоціюється? А тепер опишіть, будь ласка, свою типову поведінку в конфлікті. Яка ваша роль в його розв'язуванні?
А у врегулюванні?»

Час виконання: 20 хвилин

Вправа «Конфліктні риси». Ціль – усвідомити риси, які можуть спровокувати конфлікт Інструкція: «Давайте з вами назвемо та проаналізуємо риси особистості, які можуть виявитися передумовами виникнення конфліктної ситуації (демонстративність, ригідність, некерованість, педантичність, безконфліктна і цілеспрямовано конфліктна особистість). А тепер подумаймо, які шляхи вирішення конфлікту обере кожна з цих особистостей – уникнення, пристосування,співробітництво, компроміс, конкуренція».

Час виконання: 15 хвилин.

Вправа «Конфронтація». Ціль – розвиток вмінь конфронтації.
Інструкція – «Між вашими підлеглими «розгорівся» конфлікт, який заважає їм ефективно працювати. Ваше завдання викликати цю агресію на себе так, щоб учасники перестали сваритись і почали працювати».

Опис процедури проведення – Обирається один учасник, який приміром виконуватиме роль керівника. Інші учасники будуть підлеглими, між якими «розгорівся» конфлікт, і вони не виконуютьсвоєї роботи.Учасник, що грає керівника повинен викликати агресію на себе, щоб підлеглі не сварились між собою.

Час виконання: 20 хвилин.

Тема 2. Стратегії поведінки у конфліктній ситуації

Вправа «Обзивалки». Учасники передають по колу м'яч, називаючи один одного різними необразливими словами. Це можуть бути назви дерев, квітів, фруктів, грибів тощо. Кожне звернення повинно починатися зі слів: «А ти…» Наприклад: «А ти –капуста !» В заключному колі учасники кажуть сусідові щось приємне, наприклад: «А ти – моє щастя!» Після завершення проводиться обговорення.

Час виконання: 5 хвилин.

Вправа «Поведінка в конфлікті». Ціль – змоделювати способи поведінки в конфлікті.

Інструкція: «Розбиваємося на пари. Один з вас – друг, який забув повернути борг в обіцяний термін. Інший – друг, якому відповідно, цей борг не повернули. Другі номери повинні відповісти трьома способами на виправдання винуватця – впевнено, невпевнено, агресивно. Пам'ятайте, що правильних відповідей тут не існує! Потім обмінюємося ролями.» обговорення проводиться про те, кому в якій ролі було комфортніше.

Час виконання: 20 хвилин

Вправа «Продовжити речення». Всі учасники сидять в колі, кожен по черзі починає висловлювати свою думку та продовжуючи речення «моя поведінка у конфлікті». Після цієї вправи продовжується дискусія на тему: «Моя поведінка в конфліктній ситуації».

Час виконання: 25 хвилин.

Вправа «Хвіст до хвоста». Всі учасники стоять в загальномуколі. Інструкція: «Зараз я буду давати Вам команди (наприклад,«Хвіст до хвоста», «Ніс до носа», «Права рука до лівої ноги»…),і Ви у відповідності до моїх слів, повинні дуже швидко утворитипари, доторкнувшись до напарника потрібною частиною тіла».На 2 етапі надається наступна інструкція: «Зараз ми продовжимогру, але тепер Ви спробуйте змінити модель своєї поведінки.Ті учасники, які займали активну позицію, почекайте, поки Вас виберуть; ті, хто вибирав тих, хто стояв поруч, розширте свій ареал і т. д. Прослідкуйте, як Ви себе почуваєте в новій ролі».

Час виконання: 7–10 хвилин.

Тема 3. Усвідомлення власної ролі у конфліктній ситуації

Вправа «Роздвоєння особистості». Цілі: здобути навики спонтанної взаємодії з партнером; удосконалити вміння підстроювання.

Ресурси: невеличкий стіл, декілька стільців як елементи декорації.

Час виконання: від 5 хвилин до півгодини.

Хід гри. Ведучий запрошує на площадку 3 учасників. Пропонується певна конфліктна ситуація, сценка. Визначаються герої і окреслюються основні рамки дії.

Вправа «Посередник». Ціль – розвиток навиків посередництва у вирішенні конфліктів.

Час виконання: 20 хвилин.

Інструкція: «Двоє співробітників відмовляються разом чергувати, наводячи переконливі аргументи. Завдання консультанта – вирішити цю ситуацію, використовуючи наступний алгоритм: вислуховування однієї сторони, повторення цієї точки зору іншій стороні, потім проведення цієї ж процедури з точкою зору другої сторони, прояснення консультантом співпадінь точок зору, знаходження спільного і вирішення конфлікту». Обговорення відбувається з приводу того, чи вдалося вирішити конфлікт, що було найскладніше.

Вправа на завершення . Учасники тренінгу встають у колоі кожен по черзі прощається якимось жестом. Кожен жест повинен бути унікальним і не повинен повторюватись. Розпочинає хтось один з учасників, а всі інші повинні повторити цей жест. І так даліпо колу.

Час виконання: 5 хвилин.

Тема 4. Подолання конфліктних ситуацій через підвищення/зниження напруги

Вправа «Нападаючий, той, хто захищається, миротворець». Ціль – формування навиків вирішення конфліктних ситуацій з вибором конкретних стратегій та зняття внутрішньо групової напруги.

Час виконання: 20 хвилин.

Інструкція: «Потрібні 3 добровольці. Група обирає якусь довільну конфліктну ситуацію, яку б вона хотіла відтворити. Добровольці ділять між собою ролі: нападаючий, той, хто захищається, миротворець. Учасники намагаються розв’язати конфлікт відповідно до своїх ролей. При цьому нападаючий провокує, розпалює конфлікт, той, хто захищається, повинен виправдовуватися, намагатись уникати конфлікту, а миротворець повинен допомогти їм знайти компроміс».

Вправа «Конспект». В грі бере участь 2 людей (або всі по черзі).

Час виконання: 15 хвилин

Інструкція 1-му учаснику: «Ви разом навчались на курсах підвищення кваліфікації, і одна людина писала конспект, а інша ні. На екзамені викладач вимагав конспект. Ти здаєш екзамен сьогодні, і тому попрохав конспект у товариша, оскільки він здає завтра. Ти здав екзамен на 5, дуже зрадів, і, йдучи з аудиторії, забув захопити конспект. А коли згадав і повернувся, то в аудиторії не

було ні людей, ні конспекту».

Інструкція обом учасникам: «Ви зустрілись в коридорі і повинні поводитись так, як звичайно поводитесь в житті».

Після гри проводиться класичний аналіз: спочатку, висловлюються спостерігачі, а потім учасники. В кінці обговорення тренер запитує намагаючись прояснити стосунки між учасники гри після взаємодії «Ти попросиш, наступного разу, в нього конспект?»«А ти дав би знову конспект?». При аналізі важко показати, що якщо хтось з учасників намагався тиснути на іншого, то інший може у відповідь образитись і просто піти, переклавши
відповідальність. Але важливим є отримання конспекту, а не сваркавідповідача. І останнє: якщо ситуація вирішилась позитивно, топотерпілий може допомогти зняти почуття провини з відповідача,якщо воно є.

Вправа «Шарфик». Учасники 2 – обов'язково жінки.

Інструкція: «Тобі вчора твій коханий подарував шарфик,який він привіз з Індії. Шарфик дуже красивий, дуже незвичайний.Подруга в тебе попросила цей шарф на вечірку, і на вечірцівін потрапив на свічку і згорів. Ти, не знаючи цього, пообіцяладругові, що завтра його одягнеш в театр. Ви зустрічається з подругою. Ваші дії?».

Час виконання: 15 хвилин.

Вправа «Лікарня». Учасникам пропонується уявити лікарню, яка спеціалізується на пересадці донорського серця. До лікарні поступає донорське серце. В черзі на його пересадку знаходиться чотири людини: професор похилого віку, який займається розробкою вакцини проти онкологічних захворювань, і робота якого близька до завершення; 16-річна вагітна дівчина, сирота; молода симпатична жінка, яка користується симпатією з боку співробіт
ників, лікар цієї ж лікарні; вчителька, мати двох дітей, яка щойно поховала чоловіка, що загинув в автомобільній катастрофі. В усіх ситуація критична, оскільки кожному залишилось жити не більше місяця.

Проблема: кому віддати перевагу в пересадці донорського серця?

Учасники діляться на малі підгрупи, щоб обговорити, запропонувати і відстояти свою версію вирішення проблемної ситуації. Кожна підгрупа може висловити нові оригінальні ідеї. Також створюється група експертів, завдання яких оцінити: хто в кожній групі був лідером і чому; яка з груп запропонувала найбільш вагомий аргумент, правильний підхід до проблеми.

Час виконання: 30 хвилин.

Вправа «Список проблем». Ціль – вирішення конфліктів у групі.

Час виконання: 25 хвилин.

Інструкція – «Напишіть на аркуші паперу свою проблему»,«Вам роздані аркуші з чужими проблемами, розкажіть про цю проблему так, ніби

це ваша проблема або конфлікт та розкажіть про можливі шляхи її вирішення».

Опис процедури проведення – Учасники пишуть на аркушах паперу якусь свою проблему або конфлікт. Тренер збирає аркуші, перемішує і роздає учасникам, намагаючись, щоб кожному «попав» чужий аркуш. Кожен член групи розповідає про проблему, яка написана на аркуші, що йому дістався таким чином, ніби це його власна проблема або конфлікт і пропонує свій власний варіант розв'язання. В кінці вправи проводиться обговорення, під час якого звертається увага на те, чи почули учасники відповідь на своє питання, чи побачили нові шляхи вирішення проблемної або конфліктної ситуації

Рольова гра «Вихід з конфлікту». Ціль – конструктивний вихід з конфліктної ситуації.

Час виконання: 35 хвилин.

Опис – у менеджера виникають проблеми при роботі з людьми, які не бояться різко відповідати і хамити. Він не може гідно протистояти грубощам, і «заривається головою в пісок».

Інструкція підлеглому – «Поводитись впевнено і нагло».

Інструкція менеджеру – «Поставити підлеглого на місце конструктивним способом (аргументація, встановлення контакту)»

Вправа «Подарунок». Ціль – ефективне закінчення тренінгу.

Час виконання: 5 хвилин.

Інструкція – «Подаруйте один одному подарунок, але нематеріальний (зірка на небі, схід сонця, вдача, талант тощо)».

Опис – членам групи пропонується подарувати щось одинодному (нематеріальне!). Це може бути зірка на небі, схід сонця,вдача, талант тощо.

Тобто те, що не можна покласти в кишеню, але можна забрати з собою «в себе».

Підведення підсумків: Що запам'яталося?, Що сподобалося,а що ні?, Що нового ви дізналися, витягли з цього тренінгу?, Які очікування справдилися?, Що б ви запропонували додати (або прибрати)? Тренер дякує групі за спільну роботу і ділиться своїми враженнями про процес роботи з даною групою.

Очікувані результати тренінгу: вміння запобігати, вирішувати конфлікти, що виникають з максимальним конструктивізмом та ефективністю; використовувати на благо усі конфліктні ситуації, що виникають; знання основ науки – психології конфлікту.