

НАЦІОНАЛЬНА ШКОЛА СУДДІВ УКРАЇНИ
Відділ науково-методичного супроводження
психологічної підготовки суддів

ПРОФЕСІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНА
ПІДГОТОВКА СУДДІВ

навчально-методичний посібник з
організації та проведення тренінгу

Київ – 2016

УДК 005.642.4
ББК 67.410
У67

Савченко Г.В. Навчально-методичний посібник з організації та проведення тренінгу: «Професійно-психологічна підготовка суддів» – К.: ТОВ «Горизонт», 2016. - 78 с.

*Рекомендовано до друку Науково-методичною радою
Національною школою суддів України
(протокол № 5 від 20.12.2016 р.)*

Автор посібника: провідний науковий співробітник та головний спеціаліст-психолог відділу науково-методичного супроводження психологічної підготовки суддів НШСУ **Савченко Ганна Володимирівна.**

Посібник адресовано практичним психологам, суддям-викладачам та тренерам, які залучені НШСУ до навчальних програм в рамках спеціальної підготовки кандидатів на посаду суддів, та курсів підвищення кваліфікації суддів, призначених на посаду вперше (1-2 рік на посаді).

У навчально-методичному посібнику розкрито елементи та технологію організації і проведення тренінгу «Професійно-психологічна підготовка суддів», який направлений на формуванні професійно-психологічної готовності до соціономічних особливостей суддівської діяльності шляхом формування навичок управління власним психоемоційним станом та розвитку комунікативної компетентності.

ЗМІСТ

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТРЕНІНГУ.....	4
ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА.....	6
Теорія і практика проведення тренінгу.....	6
Зміст тренінгових методів.....	9
Поради ведучому тренінгу	11
Рекомендації щодо умов впровадження тренінгу.....	13
ТЕМА 1. Комунікативна компетентність судді у процесі взаємодії з об'єктами професійної діяльності.....	15
ТЕМА 2. Безконфліктне спілкування у діяльності судді	40
ТЕМА 3. Саморегуляція як метод профілактики професійного вигорання судді.....	61
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ СЛУХАЧАМ ЛІТЕРАТУРИ.....	77
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ВИКЛАДАЧАМ ЛІТЕРАТУРИ.....	78

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТРЕНІНГУ

Професія судді відноситься до класу соціономічних професій, характерною особливістю яких є систематичне та інтенсивне спілкування. В процесі спілкування судді необхідно уміти отримувати юридично значущу інформації, оцінювати її достовірність та повноту, приймати відповідальні рішення, здійснювати правомірний вплив на різні категорії населення, окремі групи людей, взаємодіяти з громадськістю, виступати публічно, проводити наради, надавати пояснення, відповідати на запитання, проводити прес-конференції, грамотно оформляти тексти і багато іншого, що належить до сфери професійного спілкування. В сфері суддівської діяльності досить часто виникають конфліктні ситуації, в яких суддя повинен уміти виступати в ролі посередника, правильно розуміти причини конфлікту та шляхи виходу з нього, долаючи протидію і уникаючи можливих провокацій та шантажу.

Основна мета тренінгу – ознайомити слухачів з психологічними особливостями суддівської діяльності та комунікацією з об'єктами професійної взаємодії суддів, закономірностями та специфікою професійного спілкування, причинами виникнення конфліктів у сфері суддівської діяльності та можливостями управління ними, методами і засобами їх запобігання або конструктивного розв'язання.

Як майбутні, так і вже діючі судді мають постійно підвищувати свій фаховий рівень, зокрема, вдосконалювати комунікативні уміння, що дозволяють впевнено вирішувати такі комунікативні завдання:

- встановлення, збереження, відновлення або припинення психологічного контакту;
- отримання достовірної інформації в процесі спілкування з різними категоріями громадян;
- передачу інформації громадянам, колегам, керівництву;
- управління поведінкою об'єктів професійної взаємодії за допомогою використання методів правомірного психологічного впливу.

Отже, **головним завданням тренінгу** є розвиток комунікативної компетентності як спроможності усвідомлювати наявність проблемної ситуації, цілеспрямовано вирішувати визначені комунікативні завдання, спираючись на розуміння конкретних умов та цілей спілкування, всього того, що може роз'єднувати чи об'єднувати учасників комунікації (їхні соціально-демографічні, індивідуально-типологічні та інші відмінності), обираючи оптимальні засоби поведінки.

Тренінг «Професійно-психологічна підготовка суддів» розроблено для впровадження у навчальний процес Національної школи суддів України в рамках спеціальної підготовки кандидатів на посаду суддів, та курсів підвищення кваліфікації суддів, призначених на посаду вперше (1-2 рік на посаді). Він може бути рекомендований у повному обсязі або у скороченому вигляді окремих тем.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

	Назва розділів і тем	Всього	Аудит.	Самост. робота
1.	Комунікативна компетентність судді в процесі взаємодії з об'єктами професійної діяльності	14	10	4
2.	Безконфліктне спілкування у діяльності судді	14	10	4
3.	Саморегуляція як метод профілактики професійного вигорання судді	8	4	4
	Всього	36	24	12

Загальна кількість годин – 36

з них:

- аудиторні заняття¹ – 24 год.
- самостійна робота – 12 год.

В процесі тренінгу слухачами набуваються наступні знання:

- основи теорії комунікацій, особливості встановлення психологічного контакту;
- засади здійснення правомірного психологічного впливу;
- психологічні механізми та методи протидії маніпуляціям оточуючих;
- методи і засоби попередження й конструктивного розв'язання конфліктів;
- прийоми саморегуляції та управління власними психоемоційними станами.

вміння:

- орієнтуватися в сучасних теоріях комунікації та психологічного впливу;
- вирішувати завдання щодо здійснення правомірного психологічного впливу на різні об'єкти професійної взаємодії;
- застосовувати основні методи розпізнання поведінки об'єктів професійної взаємодії, у тому числі, з метою протидії маніпуляції, провокації та шантажу;

¹ Аудиторні заняття – навчання, реалізоване у формі соціально-психологічного тренінгу, в якому інтегровано використані елементи лекції (міні-лекції, ілюстровані слайдами, відеоматеріалами, роздатковими матеріалами для надання певних знань), семінарських (опрацювання навчального матеріалу, його обговорення в групах, групова рефлексія) та практичних (тренінгові вправи, рольові та ділові ігри для формування та закріплення практичних умінь і навичок) занять.

- використовувати отримані знання з саморегуляції для самостійного управління власними психоемоційними станами з метою попередження психологічного вигорання та деформації.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Теорія і практика проведення тренінгу.

Психологічний тренінг – інтегрована, універсальна система цілеспрямованого психологічного тренування особи відповідно до її потреб та цілей діяльності. У результаті тренінгу активізуються інтелектуальний, комунікативний і вольовий потенціал особи, здійснюється рефлексія її минулого і моделювання майбутнього. Це стає можливим за рахунок цілеспрямованого використання спеціальних психотехнічних, ігрових та інших прийомів і методів.

Проектування цільового тренінгу передбачає встановлення:

- кінцевої мети навчання (очікуваний результат);
- суб'єктів та об'єктів навчання;
- умов навчання та їх тривалості;
- змісту навчання (знання, уміння, навички, професійно важливі психологічні якості тощо);
- форм та методів навчання;
- критеріїв оцінки його ефективності.

Взагалі тренінг вважається поліфункціональним методом, у цьому і полягає його універсальність і прикладний характер. Можна виділити ***основні функції тренінгу:***

- *діагностична* – надає можливість явного або прихованого спостереження і експериментального вивчення індивідуальних якостей і особливостей поведінки особистості, а також групових процесів, з подальшим аналізом та інтерпретацією;
- *навчальна* – полягає у придбанні знань, навичок і вмінь, формуванні будь-яких компетентностей;
- *розвиваюча* – сприяє розвитку (фізичному, духовному, особистісному, професійному) особи або групи;
- *евристична* – припускає, що в результаті участі у тренінгу особа відкриває для себе нові горизонти, переживає інсайти, особисті відкриття і осяяння, так звані «моменти істини»;
- *психокорекційна* – полягає у виправленні (корегуванні) деяких недоліків і відхилень психічного розвитку і поведінки;
- *саморегулятивна* – сприяє формуванню навичок цілеспрямованого контролю і зміни індивідом перебігу різних психофізіологічних функцій, регуляції активності діяльності і рефлексії;
- *праксеологічна* – виходить з того, що тренінг завжди прямо чи опосередковано має спрямованість на підвищення ефективності практичної діяльності;

– *профілактична* – полягає в тому, що тренінг часто направлений на збереження психологічної цілісності особистості, попередження нервово-психічних розладів, профілактику несприятливого впливу зовнішніх чинників, зокрема, професійної деформації, реабілітацію після психотравмуючих подій, а також в цілому підвищення рівня психічного здоров'я.

Враховуючи методичну різноманітність, спрямованість і галузі застосування, під час організації та проведення тренінгів зі слухачами слід дотримуватися **загальних принципів і закономірностей**:

1. *Організаційні*:

- визначення часу проведення;
- обмежена кількість членів групи (7-15 осіб), склад якої, як правило, постійний;
- особлива організація простору (робота у аудиторіях пристосованих для розміщення учасників у колі під час тренінгу).

2. *Взаємодії*:

- позитивна регламентація відносин між учасниками;
- атмосфера свободи дій і спілкування;
- забезпечення психологічної безпеки;
- об'єктивація суб'єктивних почуттів та емоцій учасників відносно інших та того, що відбувається.

3. *Індивідуального та групового розвитку*:

- надання ведучим та групою психологічної допомоги учасникам у розвитку та навчанні;
- групова динаміка та досягнення синергетичного ефекту.

4. *Методологічні*:

- теоретична та прикладна спрямованість, визначеність цілей і завдань;
- використання інтерактивних, психотехнічних та інших методів групової роботи;
- певний ступінь стандартизації та структурованості.

Важливою рисою тренінгів є їх стадійність. Як правило, під час будь-якого тренінгу можна виділити три основні стадії: початкову, робочу і кінцеву.

Успіх тренінгу значною мірою визначається дотриманням таких **принципів роботи групи**:

– *активності учасників* – в групі не повинно бути пасивних спостерігачів, члени групи постійно залучаються до різних дій – ігри, дискусії, вправи, а також цілеспрямовано спостерігають і аналізують дії інших учасників.

– *дослідницької позиції учасників* передбачає, що під час тренінгу учасники групи усвідомлюють, виявляють, відкривають ідеї, закономірності, вже відомі в психології, а також, що особливо важливо, досліджують власні особистісні ресурси і можливості;

– *доступності* – визначає таку організацію і проведення тренінгу, щоб учасники могли з мінімальними перешкодами свідомо засвоїти необхідні знання, навички і уміння при певній напрузі своїх розумових і фізичних сил;

– *партнерського спілкування*: взаємодія в групі будується з урахуванням інтересів всіх учасників, визнання цінності особистості кожного з них,

рівності їх позицій, а також співучасті, співпереживання, підтримання один одного (не дозволяється завдавати ударів «нижче поясу», заганяти «в глухий кут» тощо). Реалізація цього принципу створює у групі атмосферу безпеки, довіри, відвертості, що дозволяє учасникам експериментувати зі своєю поведінкою, не соромлячись помилок;

– *«тут і тепер»*: важливо, щоб аналізувалися процеси, думки і відчуття, що виникають у даний момент, не апелюючи до минулого досвіду. Саме безпосереднє спілкування у тренінговій групі є основою для розвитку особистості;

– *щирості і відвертості* – основа ефективної міжособистісної взаємодії, але рівень і глибину відвертості кожний учасник встановлює собі сам, виходячи з почуття власної комфортності і комфортності інших учасників;

– *добровільної участі* - учасник повинен мати внутрішню зацікавленість у змінах свого характеру під час роботи. Примусово особистісні зміни в позитивному розумінні не відбуваються, і недоцільно цього вимагати;

– *занурення* – тривалість занять повинна бути визначена з самого початку роботи. Досвід проведення тренінгів дає підстави для висновку, що найбільший ефект досягається під час роботи крупними часовими блоками – зануреннями в те або інше заняття на 4-6 годин, а іноді і на більш тривалий період. Це обумовлено тим, що багато часу втрачається на «розгальмування» учасників, їх емоційне входження у групові процеси після тривалої перерви;

– *конфіденційності*: «закритість» групи зменшує ризик психічних травм учасників; все, що відбувається в групі, не виходить за її межі

– *принцип «Я»*: всі вислови повинні будуватися з використанням «я», тим самим особа вчиться брати відповідальність на себе і приймати себе такою, якою вона є.

Слід зазначити, що наведені принципи роботи тренінгової групи вважаються найбільш типовими, базовими і загально визнаними у тренінговій практиці і в цілому відповідають гуманістичним поглядам щодо організації і проведення тренінгів та інших психологічних форм групової роботи. Проте різноманіття поєднання тих чи інших базових принципів роботи тренінгової групи, застосування особливих та специфічних положень, правил, настанов, обмежень, заборон та інших принципів взаємодії у тренінговій групі, залежить від різновиду тренінгу, його завдань, мети, змісту, складу учасників та інших чинників.

У разі якісного проведення психологічних тренінгів, його учасники відчують позитивні зміни, зокрема:

- переживають гамму емоцій, подібних до переживань при виконанні професійних обов'язків;
- формують необхідні професійні установки;
- відпрацьовують уміння та навички ефективно професійної поведінки;
- визначають умови для особистісного саморозкриття і самостійного пошуку способів вирішення власних психологічних проблем тощо.

Тренінг зі слухачами може виступити як специфічне середовище особистісних та групових змін, своєрідний психолого-професійний полігон ігрового моделювання службових і життєвих ситуацій, отримання різноманітного досвіду пізнавального та емоційного плану. Крім цього, діагностичні, навчаючі, розвиваючі, психокорекційні, саморегулятивні та інші функції і можливості тренінгу сприяють підвищенню результативності професійної підготовки суддів до психологічно насичених соціономічних особливостей діяльності.

Зміст тренінгових методів.

Під час тренінгу використовується ціла низка тренінгових методів, що можуть бути систематизовані у шість *основних груп*.

1. Ігрові методи. У цій групі методів психотренінгу центральне місце посідає гра як модель життєвих ситуацій, коли людина набуває певного досвіду, зміст якого зумовлений видом і загальною метою тренінгу. Це може бути досвід особистих переживань, соціально-психологічних відносин, професійної взаємодії тощо. Ігри складають «ядро» тренінгового процесу, їх реалізація сприяє групоутворенню, груповій динаміці.

Із всіх різновидів ігрових методів найбільш часто використовується рольову гру і ділову гру. Рольова гра – метод психологічного моделювання, спрямований на отримання психокорекційного ефекту за рахунок інтенсивного міжособистісного спілкування і виконання спільної діяльності групою людей в умовах ігрової імітації реальних або вигаданих ситуацій. Рольова гра дає можливість вияву своєї індивідуальності, творчих можливостей, розвиває уміння краще розуміти інших, їх позиції і відчуття, а також створює умови для кращого осмислення норм і правил поведінки та спілкування. Певний ступінь умовності, розважальний характер рольової гри дозволяє послабити або повністю зняти дію захисних психологічних механізмів в учасників. Це, у свою чергу, сприяє розвитку їх креативності, стимулює дослідницьку діяльність щодо прояснення своїх проблем, пошуку ресурсів і шляхів їх вирішення.

Ділова гра – форма відтворення наочного і соціального змісту професійної діяльності фахівця, моделювання систем відносин, характерних для даного виду практики. Під час ділової гри за допомогою знакових засобів (мова, документи, тощо) передбачається розгортання особливої (ігрової) діяльності учасників на імітаційній моделі, що відтворює умови і динаміку певної професійної діяльності.

2. Дискусійні методи. Під час проведення тренінгів практично неможливо обійтися без обміну думками, групового обговорення і аналізу тих або інших проблем, спірних питань, вироблення продуктивних рішень. Для цих цілей широко застосовуються дискусійні методи, наприклад, бесіда, дискусія, диспут, дебати, полеміка тощо.

Дискусійні методи переслідують такі цілі:

- надати учасникам можливість обговорити проблему з різних сторін, виробити загальну думку за найбільш гострими, «гарячими» запитаннями;
- усунути емоційну упередженість, стереотипність сприйняття проблеми;

- знизити опір новій інформації за рахунок вироблення групових орієнтирів (норм);
- дати можливість поділитися індивідуальними переживаннями, розкритися, пережити катарсис;
- виробити навички ефективної комунікації і взаємодії (уміння слухати, аргументувати, наводити контраргументи тощо);
- змінювати установки і потреби учасників;
- розширити можливості учасників в аналізі конкретної ситуації.

Групова дискусія сприяє навчанню учасників умінню керувати груповим обговоренням проблеми, а також виступати у ролі рядового учасника дискусії: комунікатора, генератора ідей, ерудита тощо. Під час такої активної роботи отримується низка групових комунікативних навичок і вміння активного слухання. Останнє особливо важливе у зв'язку з тим, що непродуктивність у спілкуванні може бути пов'язана як з відсутністю даного вміння, так і зі складністю його практичної реалізації (вдома, неухважність, несприятливі умови діяльності, особливості ситуації).

Дискусійні методи є наскрізними і можуть застосовуватися впродовж всього тренінгу під час аналізу реальних життєвих ситуацій учасників групи, а також під час розгляду результатів рольових ігор або групової роботи.

3. Презентаційні методи – призначені для посилення ефектів сприйняття і всебічного осмислення теоретико-прикладних і практичних питань з тем тренінгу. До таких методів відносяться різні способи і прийоми подачі тренінгового матеріалу, зокрема, вступні бесіди для створення загального враження щодо суті вирішуваних проблем. У контексті тренінгу це можуть бути лекції, доповіді, бесіди, презентації групової роботи, наочні демонстрації за допомогою мультимедійних та інших технічних засобів.

Тренінгова міні-лекція виступає фундаментом, на якому базується подальша практична робота з групою, якщо виникає необхідність ввести певні психологічні поняття або визначення. Тренінгова лекція відрізняється від традиційної академічної лекції часовим обмеженням, змістом і способом подачі матеріалу. Оскільки під час лекції взаємодія учасників мінімальна і концентрація уваги триває до 15 хвилин, то недоцільно проводити тренінгову міні-лекцію довше за цей час.

Презентація підсумків групової роботи, що неодмінно відбувається після виконання тренінгового завдання, дає можливість відпрацювати навички публічного виступу (вербальні і невербальні).

Умовами успішного застосування демонстрації наочного матеріалу є зв'язок зображень або відео сюжетів з темою для обов'язкового її обговорення.

Також, іноді практикується відео фіксація виконання учасниками практичних дій для подальшого аналізу і виявлення типових помилок.

4. Експериментальні методи. Дана група методів ґрунтується на створенні штучної ситуації, у якій певні властивості особистості або групи, а також уміння і навички, що підлягають навчанню, виділяються, виявляються, оцінюються і закріплюються найкраще. По суті, сам тренінг може частково

розцінюватися як формуючий експеримент, оскільки припускає певний вплив на психіку і поведінку учасників.

5. Психотехнічні методи. До даної групи методів включені різноманітні вправи, направлені на формування комфортної групової атмосфери, зміну емоційного стану учасників групи, а також на тренування різних особистісних і комунікативних властивостей, у першу чергу, на підвищення чутливості у сприйнятті навколишнього світу. Підвищення такого роду чутливості, що лежить в основі здатності людини розуміти інших людей, іноді є основною метою тренінгу.

До цієї групи тренінгових методів входить психогімнастика, як специфічний комплекс психологічних прийомів, технік і вправ групової роботи, спрямованих на стимулювання робочого стану учасників, на підтримку їх психологічного тону, необхідного для вирішення поточних завдань тренінгу, для успішного розвитку групової динаміки.

До групи психотехнічних методів можна віднести й аутогенне тренування, що базується на самонавіюванні і використовується для психологічної саморегуляції. Його ядро складають прийоми занурення у стан релаксації, за рахунок чого відбувається оволодіння навичками довільного викликання відчуттів тепла, тяжкості, спокою, розслаблення. Свідомий контроль над подібними функціями призводить до нормалізації і активізації основних психофізіологічних процесів. Використання під час тренінгу різноманітних психотехнік відображає реальні життєві ситуації, в яких може виникнути необхідність саморегуляції.

6. Методи зворотного зв'язку і психодіагностики. Використання цих методів забезпечує виявлення адекватності тренінгових впливів на учасників. Зворотний зв'язок у формі інформації від учасників тренінгу дає можливість отримати відомості про якість і результати проведених тренінгових процедур, групові процеси, що відбуваються, оцінку ефективності роботи тощо.

Спеціальні діагностичні процедури (психодіагностичні тестування, опитування, анкетування, експертна оцінка, спеціально організований процес рефлексії, робота з щоденником) використовуються як до початку занять, під час проведення тренінгу, так і після їх закінчення. Метою цих процедур є не психокорекційний вплив, а отримання інформації щодо психологічних властивостей і станів учасників, їх професійної та особистісної динаміки в результаті участі у тренінгу. Це, у свою чергу, необхідно для грамотного керівництва тренінговою групою.

Поради ведучому тренінгу.

Надані навчально-методичні матеріали за обсягом перевищують запропоновану кількість годин. Це дозволить ведучому тренінгу обирати ті з них, що найбільш повно відповідають специфіці учасників тренінгової групи та фаховому напрямку їх професійної суддівської діяльності.

Планування тренінгу передбачає:

- попереднє ознайомлення учасників з тематикою занять та забезпечення їх інформаційними матеріалами;

- наявність анкет для здійснення «вхідного» та «вихідного» (після завершення тренінгу) опитування учасників занять з метою оцінки його ефективності;
- відповідність параметрів приміщення вимогам умов тренінгу (вільне розташування, можливість роботи в мікрогрупах, виконання структурних вправ, санітарно-гігієнічні умови тощо);
- можливість перепочинку через кожні 2 академічні години для задоволення вітальних потреб;
- оптимальну кількість учасників тренінгу – до 15 осіб;
- забезпечення ведучого необхідними засобами наочності (дошкою, фліп-чартом, мультимедійним проектором, відео- та аудіотехнікою);
- відповідність інформації та тренінгових вправ визначеній меті занять, їх оптимальність за обсягом та рівнем складності.

Необхідною умовою комунікативного тренінгу є опрацювання критеріїв вирішення пропонованих комунікативних завдань, що змістовно відображали б психологічну специфіку суддівської діяльності, а також *критеріїв «вхідного» та «вихідного» контролю*. У якості таких можуть виступати психологічні тести, спрямовані на оцінку комунікативного потенціалу особистості (наприклад, методика КОЗ-2, тест Томаса, методика Бойка тощо).

Заняття бажано планувати впродовж всього навчального дня – «методом занурення», раз на тиждень, щоб слухачі мали час для самостійної роботи. Навчальна група при цьому поділяється на підгрупи із розрахунку не більше 15 осіб у кожній.

Доречно нагадати, що проведення занять з дорослими людьми (як це впливає з концепції безперервної освіти) має свою специфіку, яку визначають зрілість мотивації, наявність певної суми знань та життєвого досвіду. Тому доцільно *розпочинати заняття* з інформування слухачів про психологічні аспекти суддівської діяльності, актуалізації їх власного досвіду.

Проведення тренінгу *варто розпочати* з презентації тренінгової програми та самого ведучого, з пояснення відмінності тренінгової форми занять від звичайних лекцій.

Групу можна «розіграти» за допомогою заздалегідь підготовлених «риторичних» запитань, які змушують замислитися над тим, що здається звичним, але насправді є соціальним стереотипом. Якщо в групі виникають суперечки, переводьте їх у форму продуктивної дискусії.

Виявляйте потенційних лідерів та використовуйте їх при розгляді проблемних питань, для пошуку нових аргументів та контраргументів, управління роботою в малих групах, але не дозволяйте їм домінувати над іншими. Заохочуйте всіх активних учасників тренінгу. Пасивних учасників об'єднуйте разом при виконанні вправ у парах; це змусить їх включитися у роботу. Не дозволяйте критикувати учасників тренінгу за висловлені думки, але слідкуйте за тим, щоб дискусія не виходила за межі теми заняття.

Шукайте в групі людей творчих і сміливих із метою їх залучення до рольових ігор, що допомагають моделювати реальні ситуації. Ніхто не повинен залишитися пасивним спостерігачем, «випасти» з групової роботи.

Особливу складність становлять *запитання учасників тренінгу*. Відповзаючи на них, бажано виявляти толерантність, уникати конфронтації з групою чи її окремими представниками, бути коректним і точним у висловлюваннях. При агресивній поведінці окремих осіб не дозволяти спровокувати себе, орієнтуватися на підтримку групи. Однак, відсутність запитань – ознака байдужості. Більшість запитань можна передбачити заздалегідь, це дає можливість підготуватися, щоб бути готовим дати конкретну й компетентну відповідь.

При *проведенні міні-лекцій* слід подбати про використання засобів унаочнення, наприклад, підготувати слайди з визначеннями базових понять, короткими (6-12 слів) цитатами з нормативних документів чи наукових праць. Ведучий має переконатися у тому, що використані ним засоби будуть сприйняті всіма учасниками тренінгу. Оскільки мета навчання часто передбачає зміну соціальних установок та стереотипів поведінки слухачів, не менш важливо активізувати у них процеси переживання (працювати з емоціями) та стимулювати бажання особисто брати участь у вирішенні обговорених проблем. Тому традиційні форми лекційної подачі матеріалу в даному випадку можуть бути менш ефективними порівняно з інтерактивними методами навчання.

При проведенні тренінгових занять ведучий повинен забезпечити:

- створення для учасників тренінгу сприятливої атмосфери для продуктивного обговорення поставлених проблем;
- надання учасникам тренінгу необхідної інформації;
- розвиток в них розуміння психологічних особливостей суддівської діяльності;
- проведення вправ, ділових ігор тощо, спрямованих на формування у слухачів відповідних професійних умінь та навичок;
- сприяння розвитку (саморозвитку) професійно важливих психологічних якостей.

Рекомендації щодо впровадження тренінгу.

Оскільки судді по мірі набуття практичного досвіду поступово набувають достатньо високого рівня розвитку комунікативних умінь, найбільш доцільно зосередити увагу на навчанні суддів, призначених на посаду вперше (1-2 рік на посаді) та у процесі підвищення кваліфікації.

При формуванні комунікативних умінь ймовірне виникнення розриву між досконалою технікою спілкування та рівнем сформованості професійної етики судді. Саме через це комунікативний тренінг повинен спрямовуватися на формування цілісної особистості професіонала, носія не тільки умінь, а й морально-правової нормативності поведінки.

Структура та тривалість заняття: кожне заняття розраховане на кількість академічних годин, що проводяться протягом 1 навчального дня. Між цими блоками доцільно передбачити тиждень для самостійної роботи. *Мета кожного заняття* має бути чітко визначена. *Завдання* формулюються коротко та чітко відповідно до мети.

Для якісного впровадження тренінгу «Професійно-психологічна підготовка суддів» необхідне створення спеціальних умов, зокрема:

- планомірне впровадження тренінгів у навчальний процес з обов'язковим врахуванням специфіки категорії слухачів;
 - обладнання спеціальних тренінгових залів або аудиторій пристосованих для групової роботи, з відповідним матеріально-технічним обладнанням (мультимедіа, дошки, комп'ютерна техніка, відеоапаратура тощо);
 - зміна підходів і критеріїв у розподілі й обліку навчального навантаження викладачів-тренерів, які проводять тренінги, у зв'язку з підвищеним емоційним напруженням, характерним для тренерської діяльності;
 - підготовка кваліфікованих тренерів-викладачів та їх сертифікація;
- вирішення організаційних питань, зокрема, планування, визначення статусу тренінгових занять, часового режиму їх проведення, а також чисельності груп, що проходять тренінг (з урахуванням загальноприйнятої норми – 15 учасників групи).

ТЕМА 1. Комунікативна компетентність судді у процесі взаємодії з об'єктами професійної діяльності

План I заняття

1. Знайомство з групою та презентація тренінгу (пояснення його мети та завдань, специфіки організації занять у формі тренінгу).
2. «Вхідне» тестування для перевірки наявних знань з питань професійного спілкування (у формі дидактичних тестів).
3. Прийняття правил поведінки, обговорення очікувань учасників тренінгу.
4. Закономірності та особливості професійного спілкування судді.

Завдання ведучого: створити у групі невимушену, доброзичливу атмосферу; налаштувати всіх на активну і плідну роботу; ознайомити учасників з матеріалами 1 сесії, провести декілька вправ, отримати зворотний зв'язок від учасників.

1. Знайомство з групою та презентація тренінгу.

Вступне слово ведучого має на меті презентувати себе та тренінгову програму, ввести учасників у курс справи, ознайомити їх з розкладом роботи.

«Ми приступаємо до серйозної, але й цікавої роботи. Ми будемо вивчати специфіку професійного спілкування судді з різними об'єктами професійної взаємодії та можливості управління конфліктами, а також поведінки у психологічно напружених ситуаціях професійної діяльності.

Кожний із Вас, за умови бажання і активної участі у роботі, зможе навчитися ефективно і плідно спілкуватися на роботі, вдома, з різними людьми і за різних обставин, запобігати конфліктам або конструктивно їх розв'язувати. Цей тренінг призначений для працівників суду, проте знання та уміння, які Ви отримаєте, стануть в нагоді завжди. Ви самі у цьому незабаром переконаєтесь.

Отже, ми починаємо. Спочатку з'ясуємо, якою мірою Ви знайомі з основними поняттями курсу».

2. Вхідне тестування для перевірки наявних знань з питань професійного спілкування судді.

Учасникам тренінгу надаються дидактичні тести та час для їх опрацювання. Після цього методом взаємоперевірки оцінюється (за 5-бальною шкалою) наявний рівень знань.

3. Правила поведінки на тренінгу, знайомство, очікування

Вправа 1. Правила поведінки.

Мета вправи – ознайомити учасників з правилами роботи в тренінговій групі, пояснити їх суть і необхідність. Групі пропонується прийняти певні правила роботи і спілкування під час тренінгу, наприклад:

- зосередити увагу на тому, що відбувається тут і тепер;

- говорити стисло, щиро і по суті;
- не перебивати;
- не критикувати;
- говорити від свого імені;
- бути активним;
- бути позитивним;
- зберігати конфіденційність;
- ретельно виконувати завдання для самостійного опрацювання.

Нотатки для ведучого: правила записуються на великому аркуші паперу (дошці) і повинні постійно знаходитися на видному місці. Важливо, щоб учасники погодилися з кожним правилом і прийняли його. Тому після запису кожного правила ведучий звертається до групи з запитанням: «Правило приймається?». Якщо у присутніх є додаткові правила, котрі не суперечать принципам проведення тренінгів, їх можна включити до переліку. За невиконання правила ведучий може призначити завчасно обумовлені покарання.

Вправа 2. Очікування.

Мета вправи – висловлення учасниками своїх цілей і очікувань від участі у тренінгу. Вправа дозволяє ведучому зорієнтуватися у спрямованості та інтересах групи.

Присутні по колу відповідають на запитання: «Що б ви хотіли дізнатися з проблеми спілкування?», «Що потрібне для того, щоб наше заняття було для Вас корисним і допомогло у подальшій професійній діяльності?».

Нотатки для ведучого: відповіді записуються на великому листі паперу (бажано, щоб він висів на стіні до кінця тренінгу).

В останній день занять поверніться до записаних цілей і очікувань і разом з групою підведіть підсумки – наскільки вони були реалізовані.

4. Міні-лекція: «Закономірності та особливості професійного спілкування судді».

Мета: ознайомити учасників тренінгу з основними поняттями і категоріями теми «Комунікативна компетентність судді у процесі взаємодії з об'єктами професійної діяльності».

Спілкування, або комунікація – одна з форм взаємодії людей. Будучи процесом обміну повідомленнями, в яких містяться результати віддзеркалення людьми дійсності, спілкування є невід'ємною частиною їх соціального буття і засобом формування і функціонування їх свідомості, індивідуальної і суспільної. За допомогою спілкування відбувається організація доцільної взаємодії людей в ході спільної діяльності, передача досвіду, трудових і побутових навичок, вияв і задоволення духовних потреб.

За допомогою спілкування з об'єктами професійної взаємодії судді вирішують службові завдання, і тому цілком природно, що від їх умінь спілкуватися, встановлювати психологічний контакт та поводитися у конфліктних ситуаціях, буде залежати зрештою і загальна ефективність діяльності. Це дає підстави вважати, що комунікативні якості є найбільш важливим елементом в структурі професійної майстерності судді.

Спілкування є процесом встановлення і підтримання цілеспрямованого, прямого або опосередкованого (тими або іншими засобами) контакту між людьми, так чи інакше пов'язаними один з одним в психологічному відношенні. Здійснення цього контакту дозволяє або змінити протікання спільної діяльності за рахунок узгодження індивідуальних дій за тими або іншими параметрами або, навпаки, за рахунок розподілу ролей чи функцій здійснювати цілеспрямований вплив на формування і зміну окремої особистості в процесі діяльності

Діяльність судді немислима без комунікативних зв'язків. Спілкування виконує роль регулятора взаємин між суддею та об'єктами професійної взаємодії. На важливість цього процесу постійно звертається увага в різних нормативних документах. В них говориться, що повсякденна діяльність судді має публічний характер, і авторитет судової системи багато в чому залежить від поведінки судді при спілкуванні з людьми. Дуже важливо, щоб кожний суддя був коректний, ввічливий і тактовний по відношенню до громадян, чуйно відносився до їх прохань і заяв, справедливо оцінював їхню поведінку.

Окрім цього, слід враховувати, що комунікативна діяльність судді має низку психологічних особливостей, що роблять її специфічною, можуть її ускладнювати. Однією з найбільш важливих психологічних особливостей спілкування судді є його професійна спрямованість, пов'язана з необхідністю встановлення осіб, що вчинили правопорушення, свідків, потерпілих тощо, тобто існує певна «процесуальна» заданість параметрів спілкування. З боку судді – це встановлення істини, а з боку порушників – прагнення уникнути відповідальності, приховання обставин вчинку, дати неправдиву інформацію. Характерною особливістю спілкування судді в даних умовах є її правова регламентованість, тобто врегульованість відповідними нормативно-правовими документами.

Істотні труднощі в спілкуванні виникають через те, що суддя вимушений вступати в спілкування, не зважаючи на своє ставлення до співрозмовника (часто негативне), на свій психічний стан, бажання спілкуватися тощо – адже спілкування є невід'ємною частиною його діяльності. Сам об'єкт спілкування також є досить специфічним.

Професійне спілкування судді може ускладнюватися наявністю психологічних бар'єрів, зумовлених багатьма чинниками: острахом вступати в контакт, невірним тлумачення намірів сторін, недовірою тощо. До того ж ці бар'єри можуть створюватися штучно та призводити до загострення взаємин чи виникнення конфліктів.

Нарешті, суддя повинен обов'язково враховувати особливості спілкування в асоціальному середовищі, зокрема, наявність жаргону, або

спеціальної термінології як специфічного засобу спілкування. Його знання може стати корисним при вирішенні службових завдань.

Тому дуже важливо оволодіти наступними комунікативними вміннями:

- швидко встановлювати психологічний контакт з незнайомими людьми;
- здійснювати правомірний психологічний вплив на об'єкти професійної взаємодії;

- долати психологічні бар'єри в спілкуванні;

- реалізовувати рольову поведінку;

- неупереджено сприймати інших людей.

Фахівці вважають останнє вміння одним із найбільш важливих для підвищення ефективності процесу спілкування. Коли ви уважно слухаєте людину, ви таким чином демонструєте свою зацікавленість в тому, що вона говорить, проявляє повагу до неї. І це неминуче буде позначатися на полегшенні встановлення психологічного контакту. Людина, звертаючись до судді, очікує, що її уважно вислухають, розберуться і допоможуть. Уміння вислухати іншого дозволяє зняти психологічну напругу, що, як правило, неминуче на початкових етапах спілкування.

При спілкуванні з громадянами необхідно навчитися долати різні психологічні бар'єри в спілкуванні, які можуть виникати через непорозуміння, неприязнь, небажання спілкуватися тощо. І цілком природно, як вже наголошувалося вище, це неминуче призводить до загострення взаємин та виникнення конфліктів. Тому дуже важливо не тільки навчився правильно розумітися на природі бар'єрів спілкування, але й обходити чи мінімізувати їх.

Важливою особливістю діяльності судді, як вже наголошувалося, є те, що їм доводиться мати справу з протиборством зацікавлених сторін захисту та звинувачення, яке може виявлятися як відкрито, так і в прихованій формі. В умовах активного протиборства (часто в найгостріших формах), маскуванню дійсних соціальних ролей дуже важливо засвоїти вміння рольової поведінки.

Все вищезазначене й визначає необхідність комунікативної підготовки судді. Але шлях, заснований на методі спроб і помилок, є недостатньо надійним і ефективним. Цілеспрямована комунікативна підготовка дозволяє одержати уявлення про психологічні закономірності і особливості професійного спілкування більш ефективно і в стислі терміни.

В діяльності судді важливу роль відіграє використання мовних засобів спілкування. Від вміння правильно формулювати свої думки, грамотно їх висловлювати в процесі безпосереднього спілкування або при складанні різного роду документів багато в чому залежить ефективність службової діяльності.

Хоча мова і є універсальним засобом спілкування, вона набуває належної ефективності за умови врахування проявів позамовних засобів спілкування.

До першої групи цих засобів відносяться жести і міміка. Міміка – динамічний вираз обличчя у момент спілкування; жест – соціально вироблений рух, що передає психічний стан. За ними ми можемо створити уявлення про ставлення людини до якої-небудь події, особи, предмету і ін. Жест багато що може сказати про бажання цієї людини та її стани. У найбільш широкому сенсі жести можна поділити на «закриті» (перехрещення рук або ніг), які вказують на

напруженість, та «відкриті» (розкута жестикуляція без перехрещень кінцівок) – вказують на зацікавленість у спілкуванні.

Інша група немовних засобів спілкування – це особливості мовлення, тобто якість голосу, його діапазон, тембр, гучність, паузи тощо. Всі ці мовні зміни вказують на внутрішній стан особи відносно того або іншого питання.

В третю групу позамовних засобів спілкування входить дистанція спілкування. Останнім часом в психологічних дослідженнях доведена залежність ефективності спілкування від розташування партнерів. Змінюючи відстань та розташування, можна психологічно впливати на співрозмовника.

До четвертої групи можна віднести фізіологічні зміни організму людини, що супроводжують процес спілкування (збліднення, почервоніння, потовиділення, здуття вен, тремтіння тощо) та демонструють психологічний стан особи та його ставлення до конкретного питання.

Спілкування включає також певні методи комунікативної впливу індивідів один на одного, а саме: переконання, навіювання, наслідування.

Переконання – це вплив на свідомість і волю людини за допомогою логічного аргументованого доведення фактів з метою зміни існуючих поглядів, установок, позицій, відносин і оцінок співрозмовника. Воно є основним, найбільш універсальним та складним способом комунікативної дії. Переконати кого-небудь в чому-небудь – означає домогтися такого стану, коли об'єкт впливу, внаслідок логічних міркувань і висновків погодиться з наведеною точкою зору і буде готовий діяти відповідно до неї.

Переконання повинне бути основним способом психологічного впливу судді. Успіх його використання залежить від таких умов:

- власна переконаність судді;
- його комунікативна підготовленість і ерудиція;
- доказовість, точність і достовірність фактів, що повідомляються;
- очевидність доказових фактів, що використовуються;
- уміння розташувати до себе людей, завоювати їх довіру;
- наполегливість судді, його толерантність і тактовність.

Навіювання – це спосіб комунікативної дії, розрахований на некритичне сприйняття повідомлень, в яких щось впевнено, але бездоказово стверджується чи заперечується. На сучасному рівні розвитку знань про це психологічне явище звичайно виходять з положення, що навіювання викликає у особи певні емоційні уявлення, що сприймаються на віру, начебто як очевидні, і не потребують логічних доказів. Мимовільно піддавшись навіюванню, людина починає несвідомо діяти під його впливом.

Наслідуванням називається свідоме або несвідоме копіювання зразків поведінки оточуючих людей («діяти як усі»).

Процес спілкування потребує взаєморозуміння між його учасниками. Велике значення при цьому має те, як співрозмовники сприймають один одного. Врахування закономірностей, ефектів та стереотипів міжособистісного сприймання необхідне судді при спробах встановити психологічний контакт та відносини довіри, а також оцінці точності власних вражень.

Один із ефектів міжособистісного сприймання – «ефект ореолу», що виявляється у впливі загального враження про іншу людину на сприйняття і оцінку її властивостей і якостей. Якщо загальне враження сприятливе, то позитивні якості переоцінюються, а негативні не помічаються, і навпаки. Під впливом «ефекту ореолу», наприклад, особа може через упереджене ставлення до судової системи, не довіряти конкретному судді.

Інший ефект – «ефект першого враження», завдяки якому на формування образу людини і враження про неї в разі суперечливої інформації найбільший вагомими є відомості, що були одержані першими.

Ефекти соціального сприйняття тісно пов'язані з соціальними установками. Соціальна установка може бути визначена як внутрішня готовність до упередженого сприйняття іншої людини. Особливо значна роль установки при формуванні першого враження про незнайому людину, або ж навпаки, врахування ефекту вигідного першого враження по відношенню до себе для ефективної подальшої взаємодії.

В одному з експериментів О.О. Бодальова двом групам студентів була показана фотографія однієї і тієї ж людини. Але першу групу заздалегідь поінформували, що людина на фотографії – закоренілий злочин, а другу – що це відомий вчений. Після цього студентам було запропоновано скласти психологічний портрет людини на фото. В першому випадку були одержані відповідні характеристики: глибоко посаджені очі свідчили про приховану злість, масивне підборіддя – про рішучість «йти до кінця» при вчиненні злочину та ін. В другій групі ті ж «глибоко посаджені очі» свідчили про глибину думки, а масивне підборіддя – про силу волі в подоланні труднощів.

У зв'язку з зазначеним можна зробити висновок, що судді дуже важливо враховувати особливості міжособистісного сприйняття, прагнути нейтралізувати чи мінімізувати їхній можливий негативний вплив.

Важливим компонентом професійної майстерності судді є уміння встановлювати психологічний контакт з об'єктами професійної взаємодії, цілеспрямовано і послідовно створюючи умови, що забезпечують розвиток процесу спілкування в потрібному напрямі і досягнення його цілей. Слід зазначити, що психологічний контакт сприятиме не лише взаємодії судді зі свідками, обвинуваченим або потерпілим, але й з прокурором, адвокатом, експертом та іншими учасниками судового розгляду.

Психологічний контакт, що встановлюється з об'єктами професійної взаємодії, виступає важливим параметром службової діяльності і істотно відрізняється від психологічних контактів, що існують між людьми в повсякденному житті. Основна його відмінність полягає в тому, що успішне досягнення психологічного контакту забезпечує зміну лінії поведінки громадян в діапазоні від протидії до сприяння і співпраці.

Встановити контакт – означає суттєво полегшити подальший процес взаємодії, оскільки його наявність визначає бажання суб'єкта вступити в спілкування, його готовність і здатність сприймати та опрацьовувати інформацію, надавати інформацію на основі довіри.

Як вже зазначалося, велике значення для професійної діяльності судді мають його рольові уміння – здатність демонструвати різні моделі власної поведінки залежно від ситуації та співрозмовника, і навіть перевертлюватися при вирішенні службових завдань.

Під професійно-рольовою поведінкою судді розуміється така, в якій маскуються його істинні внутрішні стани, що створює в оточуючих відчуття та уявлення вигідні для судді на даний момент. Особливе значення для реалізації рольової поведінки має уміле застосування мовних і немовних засобів, що забезпечує тактичну перевагу навіть у ситуації конфлікту.

При формуванні навичок рольової поведінки необхідно навчитися правильно користуватися її засобами, подавати себе в єдності внутрішнього і зовнішнього. Психологічні засоби рольової поведінки – це зміст і манера розмови, навмисно демонстровані суддею якості і звички. Причому тут можуть маскуватися або навпроти – демонструватися як сильні, так і «слабкі» сторони особистості, залежно від ситуації, що складається.

По завершенню цієї частини лекції учасникам тренінгу пропонуються визначення наступних понять: спілкування, учасники комунікації, психологічний контакт; бар'єри спілкування; засоби (вербальні й невербальні) спілкування; чинники ефективного спілкування; конфліктне спілкування

Нотатки для ведучого: важливо, щоб надана інформація унаочнювалася. Для цього використовуйте схеми, малюнки, ілюстрації, фотографії; наводьте власні приклади ситуацій професійної діяльності або звертайтеся за допомогою до учасників тренінгу.

Коментар ведучого: Отже, ми з'ясували, що таке спілкування, дізналися про його види і форми, чинники та умови успішного розв'язання комунікативних завдань у суддівській діяльності. Спробуємо визначитися, що означає: користуватися або не користуватися довірою оточуючих.

Вправа 3. Гра-розминка «Шикуйсь!».

Учасники з зав'язаними очима повинні стати один за одним за зростом, не розмовляючи при цьому.

Вправа 4. «Чи користуєшся ти довірою?»

Матеріали: учасникам роздаються паперові стрічки, які надягаються на голову, як корона. На стрічках є написи «Вартий довіри», «Не вартий довіри», «Не відомо, чи вартий довіри». Їх може прочитати будь хто, крім того, кому її одягнули на голову.

Завдання: кожний впродовж визначеного ведучим часу вільно пересуваючись аудиторією, має поспілкуватися з максимальною кількістю учасників тренінгу² на довільну тематику, ставлячись до інших відповідно до

² Зверніть увагу на малоактивних учасників тренінгу, вони можуть потребувати підтримки, особливо якщо їм дісталися «корони» з написом «Не вартий довіри».

того, що в них написано «на лобі», та намагаючись встановити, який напис носиш сам. Питати про це інших заборонено.

Завершення вправи. Всі сідають на місця. Кожний по черзі висловлює думку про те, що в нього «написано на лобі» і чому він так думає. Потім знімає «корону» і перевіряє правильність думки. Обговорюється те, як впливає довіра чи недовіра співрозмовника на якість спілкування.

Ведучий: дехто з вас відчув, як недовіра породжує відчуження, ворожість, бентежить, заважає вирішенню комунікативних задач.

Індивідуальна та подальша групова робота: «Типові проблеми в процесі комунікації при виконанні професійних обов'язків».

Учасники складають переліки основних проблем комунікації:

- 1) з власного життєвого (побутового) досвіду;
- 2) з залученням професійного досвіду (власного та інших фахівців).

Визначається рангове місце кожної з проблем, проводиться дискусія.

Перерва

План II заняття

1. Явище психологічного контакту.
2. Психологічний контакт при спілкуванні судді з різними об'єктами професійної взаємодії.

Вправа 1. «Коло друзів».

Матеріали: потрібні 3-4 газети звичайного формату відповідно до кількості утворених мікрогруп.

Інструкція ведучого:

1. Кожна група розстилає газету на підлозі, за моїм сигналом (плеск у долоні) всі повинні стати на газету і стояти так до наступного плеску. Раджу вам триматися один за одного. Запитання? Немає. Виконуйте!

2. А тепер складіть газету навпіл і повторіть вправу. Виконуйте!

3. Це завдання вдвічі складніше за попереднє. А чи зумієте ви вміститися на чверті газети? Порадьтеся, як це зробити хоч на кілька секунд. Готові? Виконуйте! Добре, сідайте на місця.

Прошу прокоментувати вправу, висловлюватися стосовно відчуттів.

Висновок ведучого: мабуть, всім зрозуміло, яке велике значення у стосунках людей має тісний, в тому числі психологічний контакт³.

³ При наявності часу може бути використана додаткова вправа «Маятник» Людини-маятник стає всередину тісного кола учасників тренінгу, охоплює себе руками, заплющує очі та розслабляється, дозволяючи іншим м'яко штовхати себе вперед, назад, по колу. Увага! Всі інші мають бути уважними, поміркованими, аби не завдати шкоди. Після виконання вправи 3-4 особами, варто попросити їх висловлюватися з приводу зв'язку фізичного і психологічного контакту. Окрім того, ведучий може прокоментувати роль тілесного контакту у стосунках близьких людей (батьків і дітей, закоханих, друзів тощо).

Під довірою ми будемо розуміти загальну установку людини, яка зумовлює готовність позитивно сприймати інформацію, дії іншого (інших) та охоче ділитися своїми думками і почуттями. Психологічний контакт – результат взаємодії, для налагодження якої потрібен час (хоча інколи контакт встановлюється майже миттєво) та зусилля, спрямовані на усунення ймовірних бар'єрів у спілкуванні.

Погляньте на запропоноване вам визначення поняття «психологічний контакт»: психологічний контакт є важливою передумовою щирого, відкритого, продуктивного спілкування, позбавленого підозрілості, недовіри, надмірної критичності чи інших перешкод для порозуміння.

Є такий термін – емпатія, що використовується стосовно надзвичайно тісних емоційно довірчих стосунків, таких, які існують між матір'ю і дитиною, закоханими, подружжям, що прожили довге і щасливе життя, друзів, які мають подібні смаки, інтереси, погляди. Психологи пишуть у своїх наукових працях про особливу спільноту «МИ», члени якої знаходяться у тісному контакті, беззастережно довіряють один одному. Поет Б.Олійник сказав про такі стосунки: «чуття єдиної родини».

А тепер від слів перейдемо до справи.

Вправа 2: «МИ» бувають різні»

Інструкція ведучого:

На аркушах паперу кожний складіть список людей, які входять до вашого особистого «МИ».

А тепер давайте встановимо кількісні та якісні параметри для спільноти, що називається «МИ». Скажіть, чи є в групі такі, в кого «МИ» = «Я», або «МИ» = 1+1 (кращий друг, кохана людина, єдина дитина чи хтось інший).

Кажуть, що сім'я – це сім «Я». А чи є серед нас такі, в кого список виявився довшим?

Ведучий: Прошу утворити декілька мікрогруп та висловлюватися в них щодо таких питань:

- кому та чому саме ми довіряємо?

- скільки часу потрібно, щоб між незнайомцями виник психологічний контакт?

- чи є люди, яким можна довіряти на всі 100 %?

Прошу представників груп підвести підсумки дискусій.

Нотатки для ведучого: обговорення починає найактивніший учасник і далі по колу. Необхідно дати можливість кожному учаснику висловити свої думки і відчуття щодо проведеної справи.

Продовження міні-лекції: на думку багатьох психологів, довіра – це соціальна установка, що формується у ранньому дитинстві і проявляється у схильності довіряти чи не довіряти іншим людям. Можна говорити й про певну вибірковість у спілкуванні. Вона особливо яскраво проявляється в дитячому віці. Є діти, які «йдуть» до будь-кого, і такі, які прагнуть спілкуватися тільки з певними людьми, а всіх інших уникають.

М.І. Бобнева, досліджуючи соціальні норми, зокрема, норми у сфері спілкування, констатує, що в різних етнічних та соціальних групах прийняті різні норми відкритості у спілкуванні, зокрема, різне ставлення до чужинців. Існує навіть спеціальна «таємна» мова певної спільноти («храмова» мова, жаргон злочинців, професійний сленг тощо). У «закритих» спільнотах надмірна щирість подеколи розглядається як безсоромність чи нерозумність.

Програми тренінгів відкритості у спілкуванні передбачають тренування у «контакті очей», «тілесному контакті», а також поступове нарощування кола питань, з яких людина готова розкритися, розповісти про те, що вважається «особистим», «приватним». Для початку – це розповідь улюблені чи нелюбимі напої або їжу, а далі мова може перейти на розкриття професійних чи побутових поглядів, нюансів стосунків з рідними, колегами тощо.

Вправа 3: «У незнайомому місті».

Інструкція ведучого:

Уявіть собі, що ви знаходитесь в чужому для вас місті і вам треба знайти маловідому вулицю. Повз вас рухається потік людей. До кого звернутися з запитанням?

Спробуйте виокремити ознаки, за якими ви оберете особу, до якої звернетесь за допомогою. Чи буде мати значення вік, стать, манера одягатися, поводитись?

Прощу висловлюватися з цього приводу «по колу».

Хто зробить узагальнюючі висновки?

Коментар ведучого: ми мали можливість виявити відмінності у відповідях. Але є й спільне для більшості присутніх. Це прагнення спілкуватися з подібною до себе людиною, з якою, вірогідно, легше знайти спільну мову. Це нагадує сюжет мультфільму про курча, яке шукало друга, наспівуючи пісеньку зі словами: «тільки такого, тільки такого, тільки такого, як я!»

2. Психологічний контакт при спілкуванні судді з об'єктами професійної взаємодії.

Вступ ведучого: В побутовому спілкуванні ми досить часто використовуємо протиставлення «МИ», «НАШІ» – «ВОНИ», «НЕ НАШІ». Цікаво, якщо «МИ» – це судді, то хто для нас є «нашими» та «не нашими» людьми?

Об'єднайтеся у групи. Кожна група має скласти по два списки та записати їх на аркуші. Перший список – це «наші люди» (наприклад, помічники суддів, інші судді, працівники різних правоохоронних органів тощо), другий список – «не наші» (можливо, це правопорушники, особи, які перешкоджають вашій діяльності тощо). Від кожної групи хтось повинен презентувати виконану роботу, здійснюється порівняння списків. Останній виступаючий робить узагальнюючий висновок про вибірковість ставлень до людей, яка існує, незважаючи на прагнення судді бути толерантним до всіх без виключення.

Коментар ведучого: Ми з'ясували, що спілкування судді з різними категоріями громадян має якісні відмінності.

Продовження міні-лекції: Коли громадянин за власною ініціативою звертається до суду з заявою, інформацією чи скаргю, важливо, щоб він довіряв представникам влади. У такому випадку людину необхідно уважно вислухати, зрозуміти, допомогти.

Коли ініціатором спілкування виступає суддя, йому, щоб отримати інформацію чи здійснити вплив, теж необхідно користуватися довірою, мати авторитет, а ще – подбати про встановлення психологічного контакту, правильно обрати час, місце та стиль спілкування.

В обох випадках корисна *формула довіри:*

Співчуття + Розуміння + Допомога = Довіра

Можлива небезпека (зловживання довірою)

Але довірою можуть скористатися і правопорушники, несумлінні учасники судового процесу, тощо. Всім і завжди довіряти небезпечно. Тому слід навчитися виявляти маніпулятивні впливи та протистояти їм. Мабуть, вам відомі приклади намагань зловживання довірою з боку судді. Якоюсь мірою це пояснює, чому не тільки представники злочинного світу, а й пересічні громадяни ставляться до суддів з певною недовірою.

Вправа 4: Наведіть «по колу» приклади того, як, у яких випадках люди стають жертвами зловживання довірою.

Коментар ведучого: довіряти справді може бути небезпечно. Але ми йдемо на контакт з іншими. Заради чого? Заради співчуття, розуміння, можливості отримати пораду чи іншу допомогу.

Трапляється так, що людина готова довіритися першому зустрічному: через безвихідність ситуації, а також завдяки анонімності спілкування, як варіант «випадкового попутника».

Вправа 5: Наведіть «по колу» приклади ситуацій, коли люди доцільно вступають у довірчі стосунки; з ким саме.

Коментар ведучого: Давайте узагальнимо одержану інформацію.

Ми повинні зрозуміти, що таке психологічний контакт, яка його роль у спілкуванні, навчитися встановлювати контакт з громадянами, якщо хочемо успішно вирішувати різноманітні комунікативні завдання.

На наступній сесії ми будемо знайомитися з чинниками, що спричиняють конфлікти або дозволяють уникати їх та досягати порозуміння та згоди.

Проміжне завдання. Доцільно запропонувати учасникам тренінгу за допомогою тесту К. Томаса з'ясувати притаманний їм стиль поведінки у конфліктній ситуації, щоб пізніше обговорити одержані результати.

Вправа 6. «Я та інший».

Учасники утворюють пари та одержують аркуші з набором якостей.

Перший аркуш – який Я? Які якості властиві мені найбільшою мірою й чому (вибрати 7 якостей із наведених 21)?

Другий аркуш – який мій партнер? Які якості властиві моєму партнерові найбільшою мірою й чому (вибрати 7 якостей із наведених 21)?

№ п/п	Якості особистості	Ваші якості	Якості, властиві Вашому партнерові
1	Активність		
2	Уважність		
3	Діловитість		
4	Дисциплінованість		
5	Життєрадісність		
6	Щирість		
7	Наполегливість		
8	Спритність		
9	Товариськість		
10	Відповідальність		
11	Порядність		
12	Принциповість		
13	Тактовність		
14	Працездатність		
15	Самокритичність		
16	Справедливість		
17	Соромливість		
18	Вимогливість		
19	Упевненість		
20	Цілеспрямованість		
21	Чутливість		

Результати порівнюються та обговорюються спів падіння взаємних оцінок, або їхня відмінність.

Вправа 7. Групова дискусія «Особливості та специфіка сприйняття судді громадянами».

Запитання для дискусії:

Як сприймаються судді населенням?

Які можуть бути причини негативного сприйняття населенням суддів?

Які можна визначити шляхи подолання такого негативного сприйняття?

Як особисто Ви намагалися нейтралізувати упереджене негативне (недовірливе) ставлення по відношенню до себе (можна з власного досвіду)?

Рольова гра «Професійне спілкування з різними категоріями громадян»
контрольований діалог з інструкцією кожній парі окремо, коли 3 пари учасників розігрують діалог із метою:

А (суддя) – встановити психологічний контакт, організувати конструктивне спілкування;

Б (інші учасники) – піти на контакт тільки в тому разі, якщо з'явиться бажання.

Перша пара: суддя – свідок злочину, який не бажає надавати необхідну інформацію.

Друга пара: суддя – відповідач (обвинувачений), який не бажає визнати, що знаходився в певному місці в певний час.

Третя пара: суддя – потерпілий, який боїться вступати в діалог.

Аналіз ситуацій. Дискусія учасників дискусії у формі відповіді на запитання: «Що я відчував, коли виконував вправу?», «Що відчував мій партнер?», «Що сприяло досягненню мети?», «Які вербальні методи і невербальні засоби мені допомогли?», «Що мені заважало?».

На завершення обговорюється питання: «Що я тепер зробив би по-іншому?».

Перерва

План III заняття

1. Відпрацювання умінь психологічно коректного професійного спілкування.

2. Здійснення правомірного психологічного впливу в процесі професійного спілкування.

Гра-розминка «Монетка по колу».

За командою група розбивається на дві підгрупи та за командою тренера починають по колу передавати п'яти копійкову монету, користуючись лише двома пальцями однієї руки. Мета – зробити більше передач по колу рівно за 2 хвилини, аніж команда суперник, при чому, не роняючи монету.

Вправа 1. «Чи вартий Я довіри».

Інструкція: «У кожного на спині буде приколото до одягу аркуш паперу. На ньому всі присутні будуть писати олівцями оцінку того, наскільки вони схильні довіряти особі (за 10-тибальною шкалою: «0» – не довіряю зовсім, «10» – довіряю цілком та повністю, готовий йти разом в розвідку, а також відкрити душу). Ваше завдання – надати та отримати як можна більше оцінок.

Виконуємо вправу так: всі хаотично рухаються, утворюючи пари. В парі ви деякий час дивитесь один на одного, після чого МОВЧКИ ставите один одному оцінки. Ви маєте визначитися, чому і наскільки можна довіряти людині.

Завершує заняття риторичне запитання: «Чи задоволені ви собою, своїми комунікативними вміннями? Що ви робили, щоб вдосконалити ці вміння?». Усі учасники «по колу», впродовж кількох хвилин дають відповіді на них.»

Вправа 2. «Мафія».

Мета: відпрацювання уміння переконувати опонентів, підвищення рівня рефлексивності в спілкуванні, тренування невербальної комунікації.

Зразок сценарію. Учасники сідають у коло разом із ведучим. Кожен учасник бере зі столу по картці, на якій написані слова: «мафія» (2 картки) чи «чесна людина» (за кількістю учасників), не показуючи її іншим учасникам. Задача учасників: «мафії» – залишитися живими, «чесних людей» – знайти «мафію» і «вбити» її у ході обговорення. Ведучий повідомляє, що настала ніч, усі закрили очі, відкрила очі «мафія». «Мафія» знайомиться поглядом. Потім усі по команді ведучого відкривають очі – настав ранок. Всі учасники, включаючи «мафію», починають обговорювати, аналізувати поведінку й слова кожного учасника, і повинні дійти висновку, хто ж насправді «мафія». Якщо висновок зроблений вірно, то ведучий сповіщає про це. Якщо ні, то «вбитий» – «чесна людина», про що також повідомляється. «Вбиті» учасники надалі не беруть участі в обговоренні.

Знову ведучий повідомляє про «ніч», під час якої «мафія» поглядом і мімікою домовляється й указує ведучому «жертву», після чого закривають очі. Ведучий повідомляє про ранок і про те, хто став жертвою «мафії». Знову починається обговорення для виявлення 2мафії». Гра продовжується доти, поки не будуть виявлені й «убиті» всі «мафіозі» чи всі «чесні люди».

Ведучий повинний звертати увагу граючих не на результат гри, а на стратегію гравців. Корисно нагадувати про необхідність утримувати у свідомості репліки й поведінку партнерів по грі.

Вправа 3. «Дискусія – змагання».

Інструкція. Члени тренінгової групи поділяються на дві команди і арбітрів, котрі повинні розробити дві категорії оцінок: висунутих у дискусії аргументів (доказовість, логіку, чіткість формулювань, відповідність темі і т.ін.) і систему оцінки (в балах). Визначається предмет дискусії (наприклад: «Доцільність суду присяжних», «Вікові обмеження кандидатів на посади суддів» тощо), команди розбиваються на «групу – про» і «групу – контра» («за»

і «проти»), після чого дається 5 хвилин на підготовку та 2 хвилини на презентацію аргументації позиції своєї групи.

Наприкінці дискусії арбітри повідомляють і коментують результати. Вправа завершується колективним обговоренням ходу дискусії.

Вправа 4. «Конкурс ораторів».

Інструкція. За жеребом викликається кожний із членів тренінгової групи і йому пропонується після мінімальної підготовки (не більше 30-60 сек.) виголосити промову (2-3 хв.) на будь-яку задану групою тему. Журі оцінює якість виступу (повноту мовлення, логічність, аргументованість тощо).

Вправа завершується колективним обговоренням.

Вправа 5. «Стратегія в діалозі».

Інструкція. 1. Двоє учасників викликаються ведучим і потай від аудиторії та один від іншого одержують завдання: перший – підтримувати діалог у своїй звичайній манері, другий – будь-якими способами утримувати лідерство (домінувати) у взаємодії. Тему пропонує аудиторія чи ведучий, або її можуть вибрати самі діючі особи. Хід і результати діалогу обговорюються групою.

2. Протилежний варіант: другий учасник повинен змусити напарника стати лідером діалогу.

Вправа 6. «Рольове обговорення».

Інструкція. У цій грі тренер роздає учасникам листівки з позначенням ролей, за якими вони повинні виступати в обговоренні (Дипломат, Ерудит, Скептик, Бешкетник, Попелюшка тощо). Далі домовляються про предмет обговорення, що може бути найрізноманітнішим, наприклад обговорення фільму, якоїсь відомої події тощо. Він не повинен бути занадто складним або надто хвилюючим. Після 10-15 хв. дискусії тренер пише на дошці ці ролі, а учасники повинні визначити, хто був у якій з них за списком, причому невпізнані гравці вважаються такими, що не справилися з завданням.

Вправа 7. Рольова гра «Упередження».

Мета: учасники повинні пережити і зрозуміти, що упереджене ставлення до людини призводить до переведення дискусії з ділового рівня на блокуючий, негативний емоційний рівень.

Учасникам роздаються індивідуальні інструкції.

Підготовка. учасникам роздаються паперові стрічки, які надягаються на голову, як корона. На стрічках вказано його роль: 1 – блазень, 2 – начальник, 3 – невдаха, 4 – експерт з усіх питань, 5 – бюрократ, 6 – критикан, 7 – знедолений, 8 – інтриган, 9 – робоча конячка, 10 – деспот, 11 – новатор, 12 – душа компанії. Окремо з числа учасників призначається експерт. Кожен може прочитати лише таблички інших, своєї він не бачить.

Ведучий ставить перед групою проблему: «У вашому підрозділі останнім часом погіршилася виконавська дисципліна. Збільшилася кількість скарг з боку населення. Ви – члени колективу і Ваше завдання – розробити програму дій

(план) для усунення недоліків і поліпшення службової дисципліни, підвищення результатів діяльності підрозділу в цілому».

Можлива інша актуальна ситуація, завдання ведучого – організувати дискусію.

Спочатку учасники справді прагнуть по-діловому розв'язати проблему. Поступово вони починають поводитися так, як написано на табличках їх колег, наприклад, слова блязня не сприймаються всерйоз; приймаючи рішення, завжди дивляться на начальника; критикана оцінюють як неконструктивного при скіпу; вину переносять на невдачу тощо.

Учасники не знають своїх ролей, але поступово завдяки ставленню інших їх поведінка починає відповідати ролі на табличці. Замість конструктивного вирішення проблеми група втягується в міжособистісний конфлікт. Через деякий час досягається ефект, коли ніхто більше не говорить про саму проблему.

Деталі: деякі групи проявляють високий рівень тактовності в стосунках, тоді тренер повинен підказати кожному поводитися з іншими так, як написано на його табличці, відповідно до його ролі.

Оцінка ефективності вправи здійснюється за допомогою відповіді учасників на запитання:

Що трапилося під час вашої наради?

Як до цього ставилися учасники?

Чи втратили ви мету вирішення проблеми і чому?

Як упередження може вплинути на ваше ставлення один до одного?

Вправа 8. «Тиск».

Учасники утворюють пари, в яких розподіляються на перші і другі номери. Перший номер потискає руку другого номера. Другий номер тисне у відповідь руку першого номера.

Коментар ведучого: другі номери у відповідь автоматично тиснуть руку партнера сильніше, хоча такого завдання їм поставлено не було. Тиск автоматично викликає у відповідь тиск. У своєму житті Ви, напевно, спостерігали щось подібне. Що це означає для професійної діяльності? Для конструктивного зворотного зв'язку?

Вправа 9. «Керівництво дискусією».

Інструкція. Вибравши тему для обговорення і спільно висунувши критерії оцінки діяльності керівника (уміння чітко формулювати питання, резюмувати перехідні моменти в обговоренні, залучати пасивних, припиняти затягнуті монологи, бути тактовним до виступаючих тощо), група обирає ведучого дискусії (за жеребом або висуванням кандидатур). Після дискусії починається основний момент гри – її (дискусії) обговорення.

Першим виступає з самоаналізом ведучий дискусії, у ході якого він повинен визначити, наскільки справився з завданням відповідно до критеріїв оцінки; що йому вдалося, а що ні; в чому він відчував труднощі; як група допомагала йому, як ведучому. Після цього висловлюються всі бажаючі.

Наступний етап: кожен бажаючий повинен зробити ретроспективний самоаналіз свого стану під час дискусії – у який момент вона викликала найбільший інтерес, коли з'явилося почуття нудьги чи роздратування, які асоціації викликали початок і кінець дискусії.

У цій справі можна запропонувати групі визначити «таємного однодумця» – невідомої групі людини, яка з самого початку одержала від керівника задачу: думкою допомагати і співчувати ведучому.

ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ТЕМИ

Матеріал для самостійної підготовки

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ

Належна взаємодія з людиною, яка нас цікавить, складається з індивідуальних контактів, корисність яких вдається примножити завдяки їх раціональній організації. Коротко розглянемо різні аспекти цих взаємин.

Цілеспрямоване конструювання.

Спілкування є результативним за умови, якщо воно підпорядковано досягненню ряду цілей, наприклад, таких:

- вивчення психології об'єкта;
- діагностика об'єкта;
- встановлення більш тісних контактів;
- забезпечення співпраці;
- обговорення конкретної проблеми;
- отримання потрібної інформації;
- передача свого фактажу;
- переконання в чомусь;
- примушення (схиляння) до чогось.

В ході взаємодії можна виділити послідовні фази, що включають:

- попередню підготовку;
- початок розмови з забезпеченням відповідного психоемоційного настрою співрозмовника;
- забезпечення бесіди в передбаченому напрямі;
- завершення діалогу з закріпленням досягнутого результату.

На *етапі попередньої підготовки* належить:

- прояснити, чого слід досягти в результаті розмови, відзначаючи переважний максимум і прийнятний мінімум;
- отримати початкову інформацію (про партнера і щодо проблеми);
- обдумати тактику контакту (згідно психології об'єкта та інших чинників);
- відпрацювати вирашні компоненти спілкування (вибір відповідного моменту, місця, обстановки і обставин спілкування).

Початок спілкування з підтримкою відповідного психоемоційного настрою у співрозмовника будується на нейтралізації негативних емоцій і психологічних бар'єрів, що заважають необхідному взаєморозумінню.

Негативні реакції співрозмовника фіксуються за різними зовнішніми проявами (різкість фраз, застиглість пози, звуження зіниць) і нейтралізуються відповідними психологічними прийомами (вибором особливо впливових слів, інтонації, міміки, жестів).

Забезпечення бесіди в передбаченому напрямі реалізується за допомогою відповідної тактики поведінки з постійним спостереженням за реакціями партнера (жести, міміка, погляд, інтонації) і корекції власної поведінки.

Завершення бесіди з закріпленням досягнутого результату полягає в тому, що даний акт спілкування позначиться необхідним чином на мисленні і вчинках співрозмовника, не примушуючи його змінити враження від спілкування на негативне.

Загальні рекомендації по організації спілкування.

Готуючись до перспективного контакту слід враховувати, що:

- в прохолодні і сухі дні людина краще працює, натомість дуже спекотна або волога погода помітно зменшує інтелектуальні можливості;
- приблизно о 19 год. нервово-психічний стан людини стає досить нестійким, що може виявитися в зайвій дратівливості і запальності;
- там, де немає натовпу і дуже голосних звуків, легше надати бесіді інтимно-довірчого характеру;
- радість збільшує альтруїзм, образа або розчарування – зменшує його;
- нас завжди приваблюють обізнані і досвідчені люди;
- людину приваблюють ті, хто позитивно ставиться до симпатичних їй осіб;
- чим частіше ми бачимо партнера по спілкуванню, тим більше вірогідність того, що він нам сподобається, але надмірні контакти знижують привабливість;
- люди часто цінуються лише тою мірою, якою вони можуть нам допомогти;
- чим більше у людини влади, тим менше вона прагне до дружніх контактів;
- людина найчастіше дотримується принципу: «хай друзів в усьому супроводжує успіх, але в тому, що важливе для мене – не більше, ніж мене».

Розпочинаючи розмову і усуваючи внутрішню напругу у партнера, пам'ятайте, що:

- міцне впевнене рукостискання, яке супроводжується поглядом в очі, подобається майже всім;
- дипломатична поведінка припускає обережність, тактовність і елементарну чемність;
- банальний початок орієнтує на банальність всієї бесіди;
- особу понад усе ображає, коли виявляється, що співрозмовник не пам'ятає її імені, адже це мов би натяк на її незначущість;
- люди, які пережили емоційні стреси, доволі часто шукають в співрозмовникові лише співчуття, а не поради;
- почавши бесіду, спробуйте організувати доброзичливу атмосферу такими питаннями, на які людина відповість «так» із помітним задоволенням, тим самим завойовується довіра партнера;
- доброзичлива установка, а інколи – просто готовність слухати людину, породжує стан свободи і невимушеності;
- чим менше критичності ми виявляємо до співрозмовника, тим більш відверто він буде висловлювати власні думки і почуття;
- людям зазвичай приємніше говорити про власну персону і підкреслювати власну значимість;
- розмовляти з суб'єктом бажано на його звичній мові, не зловживаючи незнайомими словами, що можуть дратувати, але й не висловлюючись надмірно спрощено (можуть виникнути підозри щодо вашого рівня інтелекту);

- на перший план в ході спілкування доцільно висувати думки і бажання співрозмовника (замість «я б хотів...» – «Ви хочете...»), оскільки кожен більш охоче підтримує розмову стосовно власних проблем;
- приємно розмовляти з людьми жвавими і експресивними, а також з тими, хто поводить себе досить невимушено;
- щоб налагодити повне взаєморозуміння і невимушеність при контакті, бажано трохи копіювати як позу, так і жести співрозмовника; таке «віддзеркалювання» інформує, що ви поділяєте його думки і погляди;
- відображення емоційних переживань партнера демонструє розуміння його психічного стану, покращує довіри відносини;
- коли людина емоційно збуджена, вона часто висловлюється і поводить себе надмірно експресивно, немов би нападаючи на співрозмовника, хоча це зовсім не так;
- зацікавлений погляд надихає співрозмовника на продовження бесіди;
- прості нейтральні слова («так», «звичайно», «зрозуміло») зі співчутливим нахилом голови підбадьорюють співрозмовника і викликають у нього бажання продовжувати спілкування;
- ніщо так не подобається мовчазному партнерові, як пропозиція висловити свою думку, яку, звичайно ж, треба уважно вислухати;
- коли людина бачить, що її слухають, вона з симпатією настроюється на співрозмовника і, у свою чергу, намагається прислухатися до нього;
- будь-якій людині подобається, коли їй повідомляють приємні речі, особливо це цінують жінки;
- неабияке значення для приведення об'єкта в доброзичливий стан має вчасно сказаний комплімент;
- комплімент не викликає підозри, якщо він не виглядає явною брехнею;
- не можна розраховувати на відвертість у відповідь на власну фальш;
- не варто задавати зайві запитання, оскільки це може перешкодити встановленню необхідної довіри;
- красивий енергійний жест, який підкреслює висловлену тезу, звичайно, не зашкодить, проте недоцільно надто часто використовувати жестикуляцію;
- для створення дистанції і цілком вистачає сухості і стриманості в обміні інформацією.

Розмовляючи, не слід забувати, що людей звичайно дратує:

- негативний егоцентризм (нав'язування суто особистих позицій);
- банальність;
- пасивність (підтакування при небажанні висловлювати суттєві думки);
- самозанурення (зосередженість лише на власних успіхах і проблемах);
- низька емоційність (незмінний вираз обличчя, одноманітний голос, прагнення не дивитися партнеру в очі);
- похмурість (підкреслене небажання підтримувати бесіду, коли доводиться «витягувати» кожне слово);
- перебільшена серйозність (повна відсутність усмішки і сприймання всього занадто серйозно);

- улесливість (неприродна розкутість і демонстративна дружність);
- відсутність тактовності і необміркованість висновків (постійне перебивання співрозмовника тощо), що змушує співрозмовника займати оборонну позицію, яка перешкоджає нормальному спілкуванню;
- підвищене відволікання (ухилення від проблеми, розрив контакту);
- удавання зацікавленості (відсутність інтересу і нудьга діагностуються співрозмовником за виразом обличчя, що може сприйматись як образа);
- зарозумілість (гордовитість і зневага до співрозмовника, «проціджування» слів крізь зуби);
- грубощі (виразна і нечемна суперечність);
- балакучість ("володіння розмовою лише за власним бажанням");
- непрохані поради, особливо такі, які надаються невчасно і не кваліфіковано;
- перебільшена категоричність стверджень (безапеляційні зауваження з недоречним відкиданням чужих міркувань тощо) викликає підсвідомий протест і може призвести до конфлікту);
- закриті запитання (тобто такі, які вимагають однозначної відповіді) ведуть до створення напруженості в бесіді, оскільки обмежують партнера простір для маневру, і він може відчувати себе, як на допиті).

Реалізуючи цільову установку, не зайве знати, що:

- першим найчастіше вимушений говорити слабкіший та підлеглий;
- для підтримання інтересу до себе можна інтригувати партнера своєю обізнаністю;
- тон власного голосу корисно виміряти за тоном співрозмовника: якщо останній підвищує голос, говоріть тихіше, що змусить його внести корективи у свою поведінку;
- в конфліктних ситуаціях напруження емоцій часто вдається зняти, надавши людині можливість просто висловитися;
- щоб з успіхом здійснювати навіювання, треба навчатися слухати;
- мала брехня здатна породити велику недовіру;
- вірний спосіб бути обдуреним – це вважати себе хитрішим за інших;
- нечітко сформульоване питання нерідко насторожує співрозмовника;
- небезпечно ігнорувати упередженість співрозмовника;
- корисно давати партнеру шанс продемонструвати свої пізнання в будь-якій галузі;
- люди хворобливо відносяться до нагадувань про ті помилки, яких вони вже не припускаються;
- критичні зауваження приймаються, якщо об'єкт усвідомлює, що йому співчувають, або критика висловлюється в тактовній формі;
- одне і те ж критичне зауваження, вимовлене спокійним тоном, здатне викликати: збудження у холерика, приплив енергії у сангвініка, втрату настрою у меланхоліка і абсолютно не впливати на холоднокровного флегматика;
- не слід сприймати мовчання як увагу: нерідко це може бути лише заглибленість людини у власні думки.

Завершуючи діалог, враховуйте що:

- нечіткий і невиразний кінець бесіди здатний розвіяти приємне враження від всіх ваших висловлювань;
- останні фрагменти розмови запам'ятовуються найкраще;
- необхідно вміти вчасно зупинитися, інакше ефективність спілкування значно зменшується.

Психофізіологічні аспекти ефективного спілкування.

Щоб досягти від об'єкта очікуваного реагування, необхідно розуміти особливості людського сприйняття:

- сенс висловів, що складаються з 13 і більше слів, інша людина не здатна охопити своєю увагою;
- мову можна розуміти лише при швидкості, що не перевищує 3-4 слова на секунду;
- фраза тривалістю понад 5-6 секунд без паузи перестає усвідомлюватися;
- людина в середньому слухає інших уважно перші 10-15 секунд, а після цього починає думати, що б їй додати до предмету розмови;
- будь-яке емоційне збудження, окрім співчуття, заважає розумінню;
- типовий співрозмовник звичайно чує і розуміє набагато менше, ніж він хоче продемонструвати;
- люди, які мають схильність до самоаналізу, погано розуміють тих, хто не замислюється над своїм внутрішнім світом;
- розмовляючи зі знайомою людиною в знайомих ситуаціях, партнери звичайно чують те, що бажають почути, а тому повідомлення, не характерне для них, звичайно пропускають або сприймають помилково;
- неправильна мова чинить негативний вплив на сприйняття сенсу; невідповідність слів стандартному значенню або стилістичним канонам інколи викликає негативні емоції, що зводять нанівець всю користь від бесіди (надмірно високі висловлювання викликають усмішку, банальні – дратують, помилкова лексика – налаштовує на іронію);
- миттєвий перехід від дружелюбності до невмотивованої ворожості здатний викликати розгубленість, заціпеніння, страх і, навіть, емоційний шок;
- людей, охоплених раптовим гнівом, значно легше розсмішити, ніж таких, що знаходяться в звичайному настрої, – в цьому полягає один із способів нейтралізації конфліктів;
- активність сприйняття значною мірою залежить від здатності інформації збудити в пам'яті певні спогади;
- те, що зовсім нове для партнера і ніяким чином не поєднується з його знаннями, не викликає у нього особливого інтересу і, навпаки, чим більше особа знайома з предметом, тим більше її цікавлять деталі і тонкощі;
- коли суб'єкт взагалі не знайомий з обговорюваним питанням, подальше сприйняття предмету звичайно сильно обумовлюється первинним повідомленням про нього;

- звістці, повідомленій першою, значно більше довіряють, ніж всім отриманим надалі;
- люди звичайно перебільшують інформаційну цінність подій, що підтверджують їх позицію, і недооцінюють всю іншу;
- людина висловлює 80% з того, що хоче повідомити, а слухачі сприймають лише 70%, розуміють – 60%, в пам'яті ж залишається 10-25%;
- щоб партнер зміг сприйняти інформацію, необхідно постійно повторювати йому найбільш суттєві думки і положення;
- чим краще ми усвідомлюємо предмет бесіди, тим легше її запам'ятовуємо;
- пересічена людина утримує в пам'яті не більше 25% того, що було сказано їй декілька днів тому;
- найкраще пам'ять працює між 8-12 годинами ранку і після 21 години, найгірше – відразу після обіду;
- найкраще запам'ятовується остання частина інформації, дещо гірше – перша, тоді як середня – найчастіше забувається;
- пам'ять людини здатна зберегти до 90% з того, що людина робить, 50% – з того, що вона бачить, і 10% – з того, що вона чує;
- перервані з певних причин дії запам'ятовуються краще, ніж завершені;
- дуже значний обсяг інформації перешкоджає її переробці;
- інтелект найкраще працює в положенні людини сидячи, гірше – стоячи, зовсім погано – лежачи;
- літні люди найкраще міркують вранці, молоді – ввечері;
- думка змінюється залежно від слів, якими вона передається;
- при імпульсному емоційному реагуванні звичайно розуміється не більше третини від сприйнятої інформації, оскільки збудження, що при цьому виникає, мобілізує тіло, блокуючи роботу мозку;
- жінка розглядає розмову як спосіб встановлення контакту, висловлювання почуттів або симпатій - антипатій, а головне – як спосіб пошуку вирішення різних проблем; чоловіки більше люблять говорити про власні успіхи, ніж слухати про чужі;
- жінки більше орієнтуються на внутрішній зміст (думки, наміри, почуття і відносини) бесіди, вбачаючи всілякі натяки у нейтральних репліках; вони вірять словам значно більше, ніж вчинкам.

Особливості окремих етапів спілкування

Будь-яка бесіда складається з певних етапів, залежних від зовнішніх обставин і поєднаних певною стратегією. Урахування особливостей цих етапів надає змогу ефективніше організувати процес спілкування та досягти бажаної мети. *Готуючись до бесіди*, зважайте, що:

- необхідно добре орієнтуватися в тій проблемі, яку ви збираєтеся серйозно обговорювати; утримуйтеся від необґрунтованих думок;
- розташовуючись за столом один проти одного, ви створюєте атмосферу конкуренції, знижуючи цим шанси на успіх переговорів;

- недоцільна присутність незацікавлених осіб і всілякі непередбачувані відволікання (дзвінки по телефону, випадкові відвідувачі) заважають довірчому спілкуванню, руйнуючи встановлюваний вами настрій бесіди;

- сидячи, людина спілкується більш відверто, ніж стоячи, проте якщо доручається завдання, розраховане на рішучість і активність – хай співрозмовник стоїть;

- бажаючи, щоб співрозмовник запам'ятав деякий факт, подайте йому цю інформацію на самому початку розмови, якщо ж ви хочете, щоб він щось зробив – залиште побажання наприкінці бесіди.

Спілкуючись з людиною, усвідомлюйте, що:

- люди нерідко починають мислити лише в той момент, коли вони починають говорити;

- чим менше у партнера впевненості в собі, тим більше він ходить навкруги, поки зважиться і почне говорити про головне;

- з схвильованою і збудженою людиною бесіда неінформативна, хоча інколи можна спровокувати неконтрольовану обмовку;

- не піддаватися емоціям співрозмовника, інакше можна втратити зміст повідомлення.

Розраховуючи одержати яку-небудь інформацію, не забувайте, що:

- у відповідь на констатуюче суперечливе твердження партнер повідомляє більше відомостей, ніж відповідаючи на звичайне питання;

- для жінок характерне сприйняття дрібних подій як важливих;

- шокуючи людину, інколи вдається одержати неочікувану інформацію;

- вживаючи вислів «не може бути», ви провокуєте співрозмовника на відвертість: люди більше схильні повідомляти те, що нас цікавить коли переконують у своїй правоті;

- якщо створити переконливе враження, що ви знаєте набагато більше співрозмовника, останній сам розповість все, що знає;

- вислуховуючи емоційно забарвлені слова і вирази, намагайтесь зрозуміти їх реальний сенс;

- у всіх закритих запитань (які вимагають простих відповідей «так» чи «ні») є властивість порушувати хід думок співрозмовника, тому надавайте перевагу відкритим запитанням;

Для збереження потрібної вам доброзичливості співрозмовника корисно знати, що:

- суб'єкта можна ввести в хороший настрій, вдавшись до певних поступок, які по суті значно менші, аніж видаються на перший погляд;

- за будь-яких умов доцільно підкреслювати розуміння партнера, що може бути корисно навіть тоді, коли він в чомусь не правий;

- завжди дотримуватися позиції «Зрозуміти на означає виправдовувати»;

- визнання своїх помилок обеззброює опонента;

- чемність поведінки не применшить розуміння прохання або наказу, але перешкодить виникненню у партнера прихованої протидії;

- негативно впливає на атмосферу ділової розмови зневажливе відкидання аргументів співрозмовника без щирого бажання зрозуміти їх справжній сенс;

- коли висловлюється цілком неприйнятна для вас позиція, не варто відкидати її відразу, краще сказати, що вам вона поки що незрозуміла.

Вибудовуючи композицію контакту, враховують що:

- у виборі тактики і техніки бесіди важливою є своєрідність мислення співрозмовника і його особливості (стать, темперамент, вік тощо);

- в будь-якому спілкуванні потрібно передбачити як «зльоти» (з концентрацією уваги співрозмовника), так і «спади» (для організації і закріплення думок і асоціацій) розмови;

- бесіду слід періодично перемежовувати доречними паузами з метою деякого відпочинку і закріплення досягнутого;

- досить ефективно дозоване надання інформації;

- не надто приємні моменти і факти бесіди бажано чергувати з приємними, а її початок і завершення повинні бути безсумнівно позитивними;

- при наближенні до завершення, насиченість контакту краще підвищити.

Прагнучи переконати партнера в чомусь:

- виявляйте у співрозмовника внутрішнє коливання, і саме на ньому сконцентруйте свою увагу;

- впливайте лише тими аргументами, які особа здатна сприйняти;

- не обмежуйтеся простим викладенням фактів і доказів, намагайтеся чітко розкрити їх сенс;

- спочатку спробуйте дати відповідь на аргументи співрозмовника, а вже потім висловлюйте власні;

- не ігноруйте осоружних доказів, а заздалегідь припускаючи їх, обміркуйте свої контраргументи;

- завжди майте на думці один сильний аргумент на той випадок, якщо особа на момент ухвалення рішення раптом стане коливатися;

- корисно надавати окремим твердженням форму нейтрального запитання (деколи риторичного, а інколи – для міркування), тоді ваш співрозмовник не відчує тиску і пов'язаного з ним глибинного контексту і зможе сприйняти подібну підказку як власну думку;

- утримуйтеся від запитань, на які комунікант з великою ймовірністю відповість «ні»;

- не відступайте до тих пір, поки партнер неодноразово і виразно не повторить рішуче «ні».

ТЕМА 2. Безконфліктне спілкування у діяльності судді

План I заняття

1. Конфлікт та самовладання.
2. Уміння судді вирішувати конкретні комунікативні завдання з урахуванням особливостей співрозмовника.

Вправа розгальмування 1. «Царівна-несміяна».

Інструкція ведучого: бажаючий сідає на стілець, інші по черзі намагаються у різний спосіб розсмішити його (торкатися заборонено!). Переможець сідає на його місце.

Попросіть одного з учасників занять пояснити, які властивості необхідні людині, аби стримуватися від прояву емоцій. Інші можуть його доповнити, щоб у результаті скласти перелік відповідних якостей (вірогідно, до них увійдуть самовладання, терпіння, стриманість, самоконтроль тощо). Цей перелік варто записати на ватмані та розмістити на видному місці.

Міні-лекція «Основи та загальні положення конфліктології».

1. Поняття конфлікту та загальні характеристики його проявів.

Термін «конфлікт» (від латинського слова *conflictus* – зіткнення) – у буквальному перекладі означає зіткнення (сторін, сил, думок, ідей тощо). Як правило, зміст цього поняття розкривається через такі значення:

- стан відкритої, часто затяжної боротьби; бій, війна;
- стан дисгармонії в відносинах між людьми, ідеями чи інтересами; зіткнення протилежностей;
- психічна боротьба, яка виникає в результаті одночасного функціонування в свідомості людини взаємно виключних імпульсів, бажань або тенденцій.

Причини конфліктів можна поділити на об'єктивні та суб'єктивні, причому в обох випадках вони негативно впливають як на стосунки в офіційній та неофіційній сферах, так і на психологічний стан окремої особистості. Індивідуально-психологічні чинники конфліктів пов'язані з особистими особливостями протиборчих сторін. Вони впливають на розуміння причин конфлікту, забарвлення форм його прояву, динаміку розвитку, тактику учасників, вибір прийомів і методів розв'язання.

Труднощі усвідомлення причини і приводу конфлікту зумовлюються проявами в поведінці учасників неусвідомлених чи малоусвідомлених проявів їх внутрішнього світу. Ці прояви можуть бути поєднані в наступні групи:

- *імпульсивні дії* (grimasi, жести, рухи тіла). Імпульсивність може бути пов'язана як з неочікуваною ситуацією, емоційним збудженням, так і з діями індивіда в умовах зниження ясності («затьмарення») свідомості, зокрема, в результаті алкогольного сп'яніння чи вживання наркотичних речовин;

– *малоусвідомлені явища*, наприклад, у вигляді некерованої «сліпої ненависті», хибних уявлень, прагненні «незалежності» від організованих спільнот людей;

- неочікувані вчинки, викликані короточасними чи тривалими травмуючими впливами на психіку;
- навички і звички;
- *недоліки в організації праці* (постійні перевантаження, невизначеність компетенції і нечітке розуміння своїх функціональних обов'язків);
- *особливості міжособистісних відносин* (психологічна несумісність, наявність психологічних бар'єрів).

У кожному конфлікті можна виділити його окремі **компоненти** (сторони) – пізнавальний, емоційний, вольовий.

Пізнавальний компонент полягає в різному (суперечливому) сприйманні тих чи інших подій, явищ, фактів його учасниками, викривленні уявлень про індивідуальні особливості один одного та займану позицію, справжні причини напруженості, можливі варіанти вирішення проблеми.

Емоційний компонент конфлікту виявляється як взаємна антипатія чи особлива небезсторонність один до одного, взаємна подразливість та збудливість, агресивність та злобливість, неприйнятність емоційного стану іншої людини, емоційна тупість чи, навпаки, підвищена вразливість, а також як зневажливість, погорда, презирство, що підкреслено демонструється у спілкуванні.

Вольовий компонент конфлікту виражається через взаємну демонстрацію (звичайно – словесну) суперечності позицій, непоступливість, негативізм, небажання зрозуміти один одного і розібратися в ситуації, що склалася, затяте нав'язування своєї точки зору.

Основними **ознаками** конфлікту як психологічного феномену є:

1) наявність протиріччя (реального чи уявного, вигаданого), що оцінюється як непереборне і набуває відкритої, демонстративної форми. Таке протиріччя може виникнути власне як функція ситуації, так і бути результатом «зусиль» учасників, їхніх вчинків, поведінки, ставлення один до одного;

2) зміна характеру спілкування в напрямі конфронтації, негативної спрямованості мінімум однієї, а частіше – обох сторін. Відчуваючи взаємну неприязнь і небажання спілкуватись, учасники конфлікту змушені це робити (через наявність відносин службової залежності чи підпорядкованості, для «збереження» сім'ї тощо), що стимулює ескалацію конфлікту;

3) активність сторін, прагнення до перемоги будь-що, поступове розширення арсеналу використовуваних засобів – осуд, залякування, шантаж, погрози, фізичний вплив та ін.;

4) підвищений емоційний фон, загострення негативних емоцій аж до їх повної безконтрольності.

Науковці виділяють у структурі конфлікту **конфліктну ситуацію і конфліктну взаємодію**. Конфліктна ситуація – об'єктивна основа конфлікту, що фіксує виникнення реального протиріччя в інтересах та потребах сторін; накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів взаємодії, які створюють ґрунт для реального протиборства між ними; ситуація, у якій неузгоджені інтереси, або бажані цілі; відносно стала у певний проміжок часу невідповідність намірів (намагань) людини з умовами їх досягнення.

Зазначені протиріччя, неузгодженості або ж невідповідності набувають прояву у **позиціях** учасників. Конфліктна ситуація переростає у конфлікт (конфліктну взаємодію) внаслідок дій однієї особи по обмеженню можливостей іншої особи реалізувати свої цілі чи інтереси. Таке обмеження завжди викликає застосування сили (психічної, фізичної тощо) і супроводжується емоційними переживаннями. Зауважимо, що якщо позиція стає жорсткою, стереотипною, то це стимулює силове вирішення конфлікту; звільнення від стереотипів дозволяє сконцентруватися на інтересах.

Розглянемо окремі елементи конфлікту.

1) **Сторони (учасники, суб'єкти) конфлікту** – будь-яка людина, група осіб чи організація і цілому, причому вони можуть діяти як свідомо, так і не віддаючи собі звіту у наявності конфліктної ситуації, цілей і завдань протистояння. Учасником також може стати стороння особа, яка випадково опинилася в зоні конфлікту і не має свого інтересу.

Розрізняють прямих і побічних учасників конфлікту. Перші переслідують у реальному чи прогнозованому конфлікті свої особисті інтереси, другі таких інтересів не мають, але можуть: а) провокувати конфлікт і сприяти його розвитку; б) сприяти зменшенню інтенсивності конфлікту чи повному його припиненню; в) підтримувати ту чи іншу сторону конфлікту чи обидві сторони одночасно. Побічні учасники конфлікту складають визначену частину оточуючого соціального середовища, у якому протікають конфлікти. Тому соціальне середовище може виступати каталізатором конфлікту або стримуючим чи нейтральним чинником його розвитку.

2. **Предмет конфлікту та його відображення у психіці суб'єктів (образи конфліктної ситуації)** складають:

уявлення про себе;

уявлення про опонентів (їхні цілі, цінності, можливості тощо);

уявлення про середовище та умови перебігу конфлікту.

3. **Розвиток конфлікту** значною мірою визначається тим, яка стратегія поведінки в конфліктній ситуації раніше сформувалась у його учасників. Типові стратегії поведінки у конфлікті – це загальні схеми дій і набір базових та допоміжних засобів психологічного впливу у конфлікті.

Стратегія визначається двома параметрами: 1) наступальність, 2) кооперативність. Перший – це наполегливість у реалізації власних інтересів, другий – здатність враховувати інтереси іншого. Сполучення цих параметрів дає п'ять **тактик** поведінки:

1) *співробітництво* (висока наступальність і висока кооперативність) – дії спрямовані на пошук рішення, що задовольняє обидві сторони, спільне обговорення розбіжностей;

2) *протиборство* (висока наступальність і низька кооперативність) – прагнення наполягти на своєму шляхом відкритої боротьби, застосування примусу та інших засобів тиску;

3) *поступливість* (низька наступальність і висока кооперативність) – орієнтованість на повне задоволення вимог партнера;

4) *уникнення* (низька наступальність і низька кооперативність) – прагнення вийти з ситуації, не поступаючись, але й не наполягаючи на своєму, утримуючись від суперечок, від викладення своєї позиції, уникаючи відповідальності за прийняте рішення;

5) *компроміс* (середня значення наступальності і кооперативності) – прагнення врегулювати розбіжності, поступаючись у чомусь в обмін на поступки іншої сторони, прийняття «середніх» рішень, що задовольняють обидві сторони, хоча й неповною мірою.

4. Результати конфлікту можуть полягати у:

- інтеграції, досягнення повної згоди.
- досягненні часткової згоди;
- повному або частковому підкоренні іншої сторони;
- тимчасове переривання конфліктних дій;

Зрозуміло, що результат буде залежати від ефективності і адекватності стратегій і тактик поведінки учасників.

5. Динаміка конфлікту та його види.

Узагальнюючи названі підходи, ми можемо визначити наступні стадії конфлікту:

1. Виникнення конфліктної ситуації.

- інцидент – ситуація, коли одна з сторін починає діяти, завдаючи шкоди іншій;

- усвідомлення ситуації як конфліктної, причому варіантами такого усвідомлення може бути:

адекватно усвідомлений конфлікт (правильне, відповідне реальності, розуміння);

неадекватно усвідомлений конфлікт (викривлення тих чи інших аспектів);

неусвідомлений конфлікт (конфліктна ситуація існує об'єктивно, але суб'єкти взаємодії цього не розуміють);

уявний конфлікт (конфліктної ситуації не існує, але суб'єкти взаємодії сприймають свої стосунки як конфліктні).

2. Апогей конфлікту – протиборство сторін у формі демонстративних висловлювань, інколи і фізичних дій. Це зіткнення має гострий емоційний характер і відрізняється високим ступенем напруженості учасників.

Стадія апогею конфлікту має внутрішню динаміку, що може бути визначена як її етапи.

поступове посилення позицій учасників за рахунок введення все більш активних сил, а також за рахунок накопичення досвіду протистояння;

збільшення кількості проблемних ситуацій та поглиблення початкової проблемної ситуації;

підвищення конфліктної активності учасників, зміна її характеру у бік його жорсткості, залучення нових осіб;

зростання емоційної напруги, що може здійснювати як мобілізуючий, так і дезорганізуючий вплив на поведінку учасників;

зміна ставлення до проблемної ситуації і конфлікту в цілому.

3. *Вирішення конфлікту* відбувається завдяки зміні об'єктивної конфліктної ситуації або ж шляхом трансформації образів ситуації у суб'єктів взаємодії. Вирішення конфлікту може бути повним або частковим.

6. Виділяють такі **види** конфліктів:

за *кількістю учасників* – особистісні, міжособистісні, міжгрупові та внутрішньогрупові конфлікти.

за *формою прояву* – видимий (неприхований), потайний;

за *тривалістю* – короткочасний, тривалий;

за *характером виникнення* – випадковий (ситуативний), навмисний (спровокований);

за *результатами* – конструктивний (продуктивний), руйнівний (деструктивний);

за *сферою виникнення* – службовий (предметно-діловий), неслужбовий;

за *посадовим статусом* учасників – «горизонтальний», «вертикальний».

7. Профілактика та попередження конфліктів

Практична робота з конфліктами може реалізовуватися в наступних напрямках:

- встановлення умов розвитку деструктивного і конструктивного процесів конфлікту;

- пошук найліпших стратегій і тактик у конфлікті;

- встановлення чинників, що сприяють досягненню згоди.

Починаючи розгляд питання щодо вирішення конфліктів, слід, насамперед, з'ясувати деякі терміни і поняття.

Профілактика конфліктів – прогнозування можливих конфліктних ситуацій в системах конкретних взаємодій і вжиття заходів щодо їх недопущення. **Управління конфліктами** – процес контролю конфлікту його учасниками або зовнішніми силами (владою, керівником, підприємцем, спеціальними особами тощо). Головне тут – обмеження конфлікту певними рамками, недопущення його ескалації. Коли говорять про управління конфліктом, мається на увазі, що він ще не вирішений, але знаходиться під контролем. **Завершення конфлікту** – його припинення за допомогою зміни об'єктивних умов: наприклад, співробітників, між якими виник конфлікт, керівник «розводить» у різні відділи; конфліктні відносини між двома працівниками, що виникли на ґрунті претендування на певну посаду, припинилися внаслідок зміни штатного розкладу. Завершення конфлікту не означає його вирішення, оскільки не досягається згода щодо самого предмету. І, нарешті, **вирішення конфлікту** – це поєднання двох результуючих: по-перше, усунення або мінімізація проблем, що розділяють сторони, по-друге, – досягнення згоди між учасниками.

Виділяють такі способи вирішення конфліктів:

1) *домінування* – перемога однієї сторони над іншою завдяки нав'язуванню своєї волі, що може бути здійснене шляхом застосування психологічних і, навіть, фізичних засобів;

2) *капітуляція* – безумовна поступка іншій стороні;

3) *вихід* – одна з сторін відмовляється продовжувати участь у конфлікті;

4) *інтеграція* – знаходиться рішення, яке задовольняє обидві сторони, ніхто нічим не жертвує;

5) *компроміс* – поступка обох сторін, коли жоден не досягає своєї мети повністю. В принципі, це небажаний результат, але він є найбільш ймовірною можливістю вирішення конфліктів.

Окрім зазначених способів вирішення конфліктів, існують і певні **технології** їх реалізації. Це: силові методи, переговори і участь третьої сторони в вирішенні конфліктів. Розглянемо їх сутність.

1. *Силові методи* – застосування психічних засобів тиску як результат:

- труднощів в комунікації сторін, нерозуміння один одного;

- низького рівня довіри між сторонами;

- переконаністю, що завдяки протиборству можна досягнути значно більшого, ніж за допомогою інших методів.

2. *Переговори* – альтернатива силовому методу.

3. *Участь третьої сторони* – нейтральне і безпристрасне втручання особи, наділеної авторитетом, владою або особливою компетентністю. Розрізняються декілька можливих форм втручання третьої сторони.

1) *посередництво* – позиція посередника є нейтральною і вона не обов'язково повинна братися до уваги конфліктуючими сторонами;

2) *примирення* – акцент робиться не стільки на влаштуванні протиріч, скільки на процесі, за допомогою якого конфлікт припиняється;

3) *арбітраж* – рекомендації є обов'язковими.

Залежно від ступеня контролю третьою стороною за прийнятими нею рішеннями можливе виділення декількох її ролей, а саме:

- *третейський суддя*, який виносить безспірне рішення (принцип третейського суду досить успішно використовується в злочинному середовищі);

- *посередник* забезпечує конструктивне обговорення проблеми;

- *помічник* забезпечує обговорення, але з меншими повноваженнями;

- *спостерігач* виконує роль стримуючого початку у взаємодії сторін.

При вирішенні конфліктів найбільш психологічно ефективними є така напрями:

1) попередження розвитку і накопичення відмінностей у оцінках, поглядах, цілях членів колективу – доцільне на ранніх стадіях розвитку конфлікту, коли протиборство виявляється ще не відкрито, а в непрямій, таємній формі (наприклад, «Чому я повинен?», «Навіщо ці проблеми?» тощо);

2) досягнення взаєморозуміння — передбачає в основному вплив на розум учасників, коли протиборство вже є очевидним, а кожна сторона прагне навести аргументи на свій захист, вибірково трактуючи ті чи інші факти. Учасників слід спонукати до «стратегії переговорів»: розкласти конфлікт на

складові, що дозволить знайти елементи збігу оцінок чи перспективної мети. Спочатку згода досягається лише у найбільш загальних чи, навіть, зовсім часткових моментах, що не є принциповими та болючими для учасників конфлікту, а потім поширюється на інші питання;

3) переведення конфлікту з емоційного на інтелектуальний рівень – виявляється у забороні нетактовних нападок, образ, погроз із метою подолання надмірного збудження сторін та регулювання їх взаємовідносин. Це має здійснюватися спокійним голосом, без упередженості: підкреслюється незначність приводу, через який виник конфлікт, та необхідність його вирішення, робиться спроба переключити увагу учасників на інші аспекти діяльності, не пов'язані з предметом загострення стосунків між ними;

4) трансформація мотивів конфронтації (протиборства) у мотиви пошуку згоди («Не я проти тебе, а ми разом проти проблеми») — здійснюється за допомогою роз'яснення небажаних для всіх наслідків конфлікту щодо його учасників та оточення. Зміна позиції та пошук згоди не є проявом слабкості, поразки, це нормальний шлях регулювання стосунків між людьми.

Не менш важливим є питання про попередження конфліктів. Попередити конфлікт – означає завчасно збагнути можливість його виникнення та усунути причину. Для цього потрібно пам'ятати, що людина, як правило, конфліктує в суб'єктивно значимій для себе ситуації, з якої не бачить іншого виходу. Щоб запобігти цьому, спробуйте зрозуміти, чому дана ситуація така важлива для вашого партнера, чому вона викликає такі переживання.

Вправа 2. Робота в малих групах: «В пошуках порозуміння»

Інструкція: поділіть групу на мікрогрупи з 4-5 осіб і поставте їм завдання описати типи ставлення до судді різних людей (вороже, байдуже, нейтрально-позитивне, активно-позитивне тощо), навести приклади.

А тепер уявіть собі, що Вам необхідно провести зустріч з різними свідками по одній справі (на звичайному побутовому ґрунті).

Групи повинні позначити у таблиці (див. зразок, в першій колонці категорії громадян визначають самі учасники) ставлення представників різних верств населення до судді.

Учасники гри мають поставити себе на місце тієї чи іншої категорії населення під час спілкування з суддею, вислухати його звернення (його має проголосити хтось із учасників тренінгу) і знову визначити своє ставлення. З'ясуйте, які чинники призвели (не призвели) до зміни позиції, чи вдалося судді досягнути мети, одержати сумлінні показання у справі.

Ставлення до суддів	-2	-1	0	+1	+2
чоловіки					
жінки					
молодь					

пенсіонери					
.....					
.....					
.....					
.....					

Вправа 3. Психологічний практикум «Конфлікт». Відпрацювання умінь психологічно безпечного виходу з конфліктної ситуації, що виникла на робочому місці.

Приблизний текст вправ.

Ситуація 1.

Інструкція «начальнику»: Ви – начальник. Напередодні Ви дали термінове й відповідальне завдання підлеглим А. і Б. В 14 год., проходячи по коридору, Ви помітили А. і Б. у «курилці». Повертаючи через дві години назад, Ви застаете їх на тому ж місці і зауважуєте, що банка для недокурків переповнена. Ваші дії? (Програти кілька варіантів звертання до підлеглих.)

Інструкція учасникам, що грають роль підлеглих.

Ви напередодні одержали термінове завдання від начальника і поставилися до нього дуже відповідально. В 14 год. вийшли «на перекур» (перший за весь день) і відразу ж після цього повернулися на робоче місце. Через 2 год., закінчивши роботу, ви знову з'явилися в «курилці» і знову побачили начальника, що направляється у вашу сторону.

Ви повинні спілкуватися з начальником, виходячи з того тону, з яким він до вас звернеться.

Інструкція ведучому.

Учасник, що виконує роль начальника, не повинен знати, як проінструктовані учасники, що грають роль підлеглих.

Питання учасникам тренінгу:

1. Яка мета сторін взаємодії (начальника і підлеглих)?
2. Який зміст вкладали учасники взаємодії в ситуацію?
3. Охарактеризуйте чинники, що вплинули на розуміння ситуації учасниками.
4. Яку тактику обрали учасники взаємодії (придушення, підстроювання, вступ у діалог, іншу)?
5. Якщо був конфлікт, то в чому його причина?
6. Охарактеризуйте тактику вирішення конфлікту.

Ситуація 2. Начальник відділу та співробітник - його підлеглий випадково зустрічаються в аеропорту.

Інструкція «начальнику»: «Ви – начальник. Співробітник Н. не здав до терміну важливі для вас документи. Вам передали, що він дзвонив і сказав, що через хворобу він довго тепер не з'явиться. Однак, коли ви кілька разів

дзвонили йому додому, до телефону ніхто не підходив. Ви змушені тепер летіти в термінове відрядження без потрібних вам даних. Ви дуже хвилюєтесь. В аеропорті ви раптом зустрічаєтесь із «хворим» співробітником Н., що очікує черги в пункті реєстрації з речами».

Інструкція підлеглому: «Ви співробітник. Дуже невдало складаються ваші справи: у саму пору завершення роботи над важливим документом важко занедужала ваша сестра і, оскільки за нею немає кому доглядати, ви взяли лікарняний і тепер у неї тимчасово живете.

Ваш знайомий летить у короткострокове відрядження, і ви хотіли б передати йому деякі речі для вашої рідні й рецепт на рідкі ліки, необхідні для лікування вашої сестри, що, як ви знаєте, вільно продається в одній з аптек іншого міста. Ви поспішали в аеропорт, але спізналися: табло потрібного вам рейсу вже не горить і ваш знайомий, очевидно, так і полетів, не дочекавшись вас. Ви стоїте і не знаєте, що робити, раптом вас окрикає ваш начальник».

Питання учасникам тренінгу – наведені у попередній вправі.

Перерва

План II заняття

1. Методи безконфліктної комунікації у діяльності судді.
2. Формування навичок діагностики та розв'язання конфліктів.

Вправа 1. «Компліменти».

Мета: перевірити, наскільки ми доброзичливі один до одного, уміємо бачити хороше один в одному і висловлювати це.

Завдання: всі учасники заняття сідають у велике коло, кожен повинен уважно подивитися на партнера, що сидить зліва, і сказати (по колу), яка риса або звичка цієї людини йому подобається і він хоче зробити їй комплімент. Адресат має висловити своє ставлення до почутого (приємно чи ні).

Починає будь-хто з членів групи, готовий сказати приємні слова своєму партнеру, що сидить зліва від нього. Під час висловлювань всі учасники повинні уважно слухати. Той учасник, якому зроблений комплімент, повинен, як мінімум, подякувати, а потім, встановивши контакт з партнером, що сидить зліва від нього, сказати свій комплімент; і так далі по колу, до тих пір, поки всі учасники тренінгу не зроблять комплімент партнеру.

Інструкція ведучого: комплімент повинен стосуватися не зовнішності, а властивостей особистості чи особливостей поведінки партнера по спілкуванню. Враховується також коректність поведінки і манера встановлення контакту.

По завершенню процедури всі учасники тренінгу аналізують вищевказані аспекти, обговорюють досягнення і недоліки. Також звертається на уміння приймати компліменти, висловлювати вдячність.

Вправа 2. «Метафора».

Мета: визначити емоційні реакції людей у конфліктах.

Інструкція ведучого: Ви вже почули певну інформацію про конфлікти.

Але вона неповна, бо я умисно не торкався деяких важливих речей, щоб надати вам можливість поділитися своїм досвідом. Пропоную вам зробити це таким чином. На листі ватману намальований стовбур та гілки дерева. Це – «дерево конфлікту», на якому поки що немає листя.

Ваша задача – на маленьких листочках різного кольору написати емоції, які ви відчуваєте під час конфліктів. Коли ми розмістимо їх на дереві, це й буде його листя.

Після закінчення роботи ведучий разом із учасниками проводить аналіз «дерева конфлікту». Особлива увага приділяється кольору листя, його чисельності та емоційному стану учасників.

Висновок: чим більше листя на дереві, тим більше сил людина втрачає, а конфлікт процвітає та поширюється, руйнуючи її життя.

Вправа 3. «Драматизація конфлікту».

За допомогою цієї вправи можна виявити приховані конфлікти, що існують у колективі.

Рекомендується наступне трьох-етапне використання техніки драматизації конфлікту. На першому етапі учасник, котрий незадоволений певною ситуацією в навчальній групі, у присутності опонента виконує його (опонента) роль, віддавши власну роль кому-небудь іншому. У випадку, якщо опонент протестує проти наданого виконання його ролі, йому самому пропонують зіграти свою роль, але не з самим незадоволеним, а знов-таки з «актором». Явна ідеалізація власних дій з боку «затискувача» викликає протест «защемленого», і драматизація конфлікту закономірно й природно переходить до свого другого етапу.

На цьому етапі «винуватець» конфлікту сам відіграє роль «защемленого», відтворюючи зміст і тон його відповіді в діалозі з «актором», що раніше зображував його самого. Звичайно, це викликає протест із боку «защемленого», який вважає, що його дії явно шаржовані, після чого йому самому пропонують їх відтворити із заміною «затискувача» «актором». Явна ідеалізація «защемленим» власних дій породжує протест у «винуватця» розбіжності, що звичайно, підтримується всіма присутніми. Починається третій етап драматизації конфлікту.

На цьому етапі ведучий пропонує учасникам конфлікту зобразити те, як саме варто було б супротивній стороні звертатися й діяти в ситуації конфлікту. Почати можна з виконання «незадоволеним» ролі його опонента, а відразу після цього дати можливість усім бажаючим надати власну версію поведінки «затискувача». «Затискувач» же далі сам представляє, як саме «незадоволеному» варто було б діяти в цій ситуації, після чого добровольці з публіки також демонструють свої більш правильні форми реагування.

Результатом подібної драматизації конфлікту звичайно виступає не стільки вирішення конфлікту, скільки корекція взаємної поведінки і взаємних очікувань учасників, а також підвищення їхньої психологічної чутливості й точності поведінкових реакцій.

Вправа 4. Рольова гра «Конфліктна ситуація» (для більш детального аналізу поведінки особи в конфлікті бажано знімати конфліктні сцени на відеокамеру та переглядати їх при обговоренні).

Ведучий створює 4 підгрупи, кожній з яких видається картка з текстом. Зміст текстів на картках:

1. «Щоб я переміг, ти повинен програти».
2. «Щоб ти виграв, я повинен програти».
3. «Щоб кожний з нас щось виграв, ми повинні щось програти».
4. «Щоб виграв я, ти повинен теж виграти».

Кожна підгрупа повинна обговорити й підготувати конфліктну ситуацію (на основі досвіду учасників). Через 15-20 хв. підгрупи називають свій «девіз» та демонструють певну тактику поведінки.

Після кожної презентованої сцени конфлікту вся група обговорює її з погляду відповідності «девізу» і заявленому стилю, вносить необхідні корективи, обговорює можливі варіанти вирішення проблеми.

Вправа 5. «Управління конфліктом».

Інструкція. Основою цієї вправи може послужити художній або публіцистичний конфлікт. У присутності тренінгової групи (з якої доцільно вибрати журі) двоє учасників розігрують конфлікт, застосовуючи у взаємодії наступні складові:

1. Визначення необхідності загострення конфлікту, що досягається за рахунок чесної і безсторонньої відповіді на наступні питання (відповіді ці можна давати вголос або записувати, обговорювати їх не можна):

- а) чи можливе і бажане усунення протиріч?
- б) якщо так, чи немає більш мирних, ощадливих і «чистих» шляхів його вирішення?
- в) якщо ні, то чи вистачить у вас сил, щоб перемогти у конфлікті?
- г) якщо ні, то як довго він може тривати (це потрібно знати для того, щоб вийти з конфлікту з мінімальною витратою душевних і фізичних сил)?

2. Повний контроль за власними емоціями, які, як правило, заважають адекватно оцінювати, що відбувається.

3. Аналіз справжніх причин конфлікту, що їх можуть приховувати опоненти.

4. Локалізація конфлікту, тобто встановлення його чітких рамок і прагнення до звуження меж протиріччя.

5. Відмова від концентрації на самозахисті, оскільки захоплення власними захисними діями звичайно заважає вчасно помітити зміни в обстановці та поведінці «протилежної» сторони.

6. Переформулювання аргументів опонента, котрі не варто відкидати в тому порядку й у тих пропорціях, у яких вони викладені, – краще спробувати «перевести» їх на зрозумілу для себе мову, виділяючи опорні значеннєві моменти.

7. Достатня активність, оскільки навіть «відступаючи по усьому фронту», можна зберегти ініціативу, задаючи:

- а) емоційний тон відносин («Давайте говорити спокійно...»);
- б) тему розмови («Ми не про те говоримо, давайте повернемося до...»);
- в) мовний стиль (без брутальності та вульгарності);
- г) ступінь суворості правил гри.

Виконання вправ обов'язково оцінюється й обговорюється за всіма складовими керування конфліктом.

Вправа 6. «Третій – не зайвий»

Інструкція. Цю вправу також можна виконувати на художньому або публіцистичному матеріалі, однак головною діючою особою виступає тут не хтось з конфліктуючих, а «третейський суддя» – людина, яка повинна сприяти вирішенню конфлікту, використовуючи принципи так званого «непрямого вирішення конфлікту» (А. Добрович):

1. Принцип виходу почуттів (тобто надання можливості безперешкодно виразити свої негативні емоції, що дещо заспокоює ініціатора конфлікту).

2. Принцип емоційного відшкодування (дієвого співчуття тому, хто неправий – а неправі звичайно обоє, – яке найчастіше породжує паростки каяття).

3. Принцип авторитетного третього (який залишається таємницею для конфліктуючих) – використання відомої й авторитетної для них особи в якості «посланця доброї волі».

4. Принцип примусового слухання (коли «третій» пропонує конфліктуючим відповідати опонентові тільки після того, як вони повторять останню репліку або зміст висловлювання, що, як правило, наочно демонструє тим, хто свариться, що вони просто не чують один одного).

5. Принцип обміну позицій (той же «авторитетний третій» пропонує конфліктуючим помінятися місцями, і від імені один одного продовжувати сварку, що дозволить їм – можливо, вперше – побачити себе очима іншого).

6. Принцип розширення духовного об'єму тих, хто конфліктує (за рахунок запису сварки на магнітофон і пред'явлення її конфліктуючим, котрі звичайно виявляються не просто здивовані, але навіть шоковані тим, що почули).

Якість виконання вправи оцінюється й обговорюється.

Перерва

План III заняття

1. Механізми сприйняття суддею об'єктів професійної комунікації як умова безконфліктної взаємодії.

2. Формування навичок рефлексивності як чинника ефективного розуміння оточуючих.

Вправа 1. «Самопрезентація».

Відображається процес першого знайомства членів начебто новоутвореної групи. Учасникам пропонується відрекомендуватися, коротко охарактеризувати себе, однією фразою сформулювати своє кредо чи розповісти

про свої інтереси, підкреслити свою індивідуальність. Сказати про себе потрібно так, щоб всі учасники відразу запам'ятали виступаючого. Ведучий може задавати запитання. На самопрезентацію виділяється до 3 хв.

Приблизний сценарій. Давайте будемо по черзі називати своє ім'я (якщо хочете, можете вибрати собі псевдонім) і дамо коротку характеристику самим собі. Краще, якщо це буде не професійна характеристика, а вираження сутності вашого характеру – це може бути метафора, віршований рядок чи просто дві-три фрази, що відбивають найбільш важливі ваші якості, інтереси, життєву позицію. Наприклад, я -... (ведучий представляється).

Обговорення очікувань учасників, коротка характеристика проблем, що виникають у діловому спілкуванні.

Вправа 2. Розвиток групової згуртованості.

Всі учасники заняття сідають у велике коло.

Інструкція ведучого: у ході занять у вас вже накопичилися якісь емоції, позитивні чи негативні. Спочатку спробуємо в декількох фразах виплеснути весь запас негативних емоцій на сусіда праворуч, намагаючись зробити це як можна темпераментніше. Другий, ніяк не відповівши, «зганяє зло» на сусіді праворуч. Так часто буває у житті, коли ми розряджаємося на першому, хто попаде під руку. Третій передає негативні емоції по ланцюгу наступному. Нехай гра пройде одне коло. Почали!

А тепер змінимо завдання. Нехай той, хто останній одержав порцію негативних емоцій, спробує скинути цей заряд і відповісти декількома привітними фразами, поділиться чимось гарним із сусідом; другий, одержавши заряд позитивних емоцій, передасть його наступному, і так далі. Будь ласка. А тепер, можливо, хтось захоче поділитися враженнями...

Вправа 3. Невербальна комунікація.

Демонстрація учасниками по черзі відкритих та закритих комунікативних поз, нудьги, сумніву, агресії, дружелюбного ставлення. Коли один демонструє – інші мають точно ідентифікувати стан чи настрій гравця.

Ведучий оцінює швидкість та точність ідентифікації, потім разом із групою аналізує помилки як демонстрації, так і суджень групи.

Вправа 4. «Вдячність».

Інструкція ведучого: вільно рухайтесь, підходьте один до одного і дякуйте, дякуйте, дякуйте... Оцінка подяки має бути записана в ваш «Табель оцінки вдячності». «5» ставимо за щирю подяку, якщо вираз подяки не сподобався, сміливо ставте «2». Але будьте об'єктивними!

В кінці вправи підрахуйте середній бал і зробіть висновки. Надайте зворотний зв'язок – поясніть один одному причини низької чи високої оцінки.

Перед завершенням заняття проводиться обговорення: чи виправдалися очікування учасників від сьогоднішнього дня?

Матеріал для самостійної підготовки

КОНФЛІКТНА СУТНІСТЬ СУДДІВСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Наявність конфліктних ситуацій – одна з невід’ємних характеристик суддівської діяльності. Він може стати безпосереднім учасником конфлікту, у ході судового розгляду, або на стадії досудової підготовки матеріалів. Нарешті, конфлікт може виникнути в колективі (між керівником і підлеглим, між працівниками різних служб).

1. Загальна характеристика професійних конфліктів у суддівській діяльності.

Загалом, причини конфліктів розкривають джерела їх виникнення, визначаючи також і динаміку перебігу. Причини конфлікту – це явища, події, факти, ситуації, що передують конфлікту і, при певних умовах діяльності суб’єкта соціальної взаємодії, викликають його. Серед причин можна виділити загальні та часткові. До загальних причин, тобто таких, що знаходять прояв практично у всіх конфліктах, відносяться:

- 1) соціально-політичні та економічні;
- 2) соціально-демографічні, обумовлені розбіжністю у мотивах та установках людей в зв’язку зі статтю, віком, приналежністю до етнічної групи та ін.);
- 3) соціально-психологічні, пов’язані з соціально-психологічними явищами у групах: взаємини, лідерство, групові мотиви, колективні думки, настрої та ін.;
- 4) індивідуально-психологічні, що витікають із індивідуально-психологічних особливостей особистості (темпераменту, характеру, здібностей, мотивів та ін.).

До часткових, тобто таких, що безпосередньо визначаються конкретним видом конфлікту, можна віднести:

- незадоволеність умовами праці,
- порушення трудового законодавства,
- невідповідне матеріально-технічне забезпечення діяльності (нестача технічних засобів, перенаселеність службових кабінетів),
- обмеженість ресурсів,
- недоліки в організації роботи,
- нераціональний розподіл обов’язків та нерівномірна завантаженість працівників роботою,
- порушення службової етики,
- розбіжності у цілях, цінностях, засобах досягнення цілей,
- незадовільні умови інформаційного обміну,
- формальне об’єднання в робочі групи (відділи, підрозділи тощо) без врахування психологічної сумісності учасників, та ін.

Власне суб’єктивними причинами є:

- негативний соціально-психологічний клімат,

невідповідність офіційної та неофіційної структур колективу (протиборство між керівником і неформальним лідером, ворожнеча між окремими неформальними групами),

негативні риси характеру та деякі особливості особистості (егоїзм, недостатні самовладання та витримка, завищена самооцінка та рівень домагань, тривожність),

наявність психологічних бар'єрів.

Класифікація конфліктів у діяльності суддів:

1) міжособистісні:

- між працівником і об'єктом втручання (чи об'єктом діяльності);

- між одним працівником та іншим працівником (або керівником) одного підрозділу;

2) між групові - між одним підрозділом чи його представником та іншим підрозділом чи його представником або часткою іншого підрозділу;

3) внутрігрупові – між окремим працівником (працівниками) і підрозділом чи його часткою;

4) особистісні – протиріччя у свідомості окремої людини.

Наслідки конфліктів можуть бути як позитивними, так і негативними.

Так, *позитивні наслідки* полягають у:

- виявленні порушень принципів демократії та соціальної справедливості;

- виявленні прихованих труднощів та резервів у роботі;

- удосконаленні керівництва;

- конструктивному вирішенні проблем професійної діяльності;

- оптимізації психологічного клімату у колективі.

Негативні наслідки:

- зниження ефективності діяльності;

- непорозуміння між окремими суб'єктами діяльності;

- збільшення психологічної дистанції між членами одного колективу;

- руйнування колективу в цілому (ворожість, підозрілість та ін.);

- порушення психологічного комфорту окремих членів колективу (виникнення почуття приниження, провини тощо; розвиток стресу, пригніченості).

В цілому в основі службових конфліктів лежать об'єктивні чи суб'єктивні протиріччя, які базуються на відмінностях цілей, інтересів, мотивів, потреб, норм і інших чинників службового характеру. Вони породжують **внутрішні конфлікти**, які можна звести до наступних типів:

1) перешкоди в досягненні основних цілей сумісної діяльності (організаційний конфлікт):

2) перешкоди досягненню особистих цілей працівників (конфлікти на ґрунті незадоволення посадою, безсистемного надання відпустки, затримання службового росту та ін.);

3) протиріччя дій прийнятим нормам – невідповідність поведінки особистості працівника встановленим формальним нормам, прийнятим звичкам, правилам неформального спілкування тощо;

4) особиста психологічна несумісність.

Головними причинами конфліктів, пов'язаних із керівництвом, є:

- незадовільний стиль керівництва (помилки у підборі та розташуванні кадрів, в організації контролю, у плануванні, порушення етики спілкування);
- недоліки культури поведінки (грубість, неврівноваженість та ін.);
- недоліки характеру (нечесність, принизливе ставлення до підлеглих, байдужість, надмірна владність, негнучкість тощо);
- неадекватність стилю керівництва рівню підготовленості колективу.

У конфлікті слід враховувати **психологічні особливості «важких осіб»:**

- 1) «скаржники» – завжди знаходять привід на щось поскаржитися, але самі нічого не роблять для поліпшення ситуації;
- 2) «агресори» – постійно задираються до інших, самі нариваються на конфлікт. Серед них найнебезпечнішими є так звані «приховані агресори»;
- 3) «песимісти» – постійно зорієнтовані тільки на невдачі;
- 4) «всезнайки» – впевнені, що все в світі знають, бажають, щоб їхні переваги було видно для всіх;
- 5) «мовчуни» – нікому нічого не говорять відкрито, чого хочуть, про що мріють;
- 6) «стопори» – нерішучі, не здатні прийняти рішення, чекають, поки це зроблять інші. На таких осіб не слід покладатися, але не акцентуючи на цьому увагу;
- 7) «брехуни» – брешуть завжди, за звичкою так, що їм вже ніколи ніхто ні в чому не вірить. Брехунів треба просто викривати і оприлюднювати це;
- 8) «хибні альтруїсти» – вони примусово роблять добро, але в глибині душі жалкують про це і певної миті виступають в ролі саботажників, вимагаючи адекватної компенсації за своє «добро». Найбільш вірною позицією щодо таких осіб є створення умов неприйняття їх «доброти»;
- 9) «максималісти» – діють за принципом: «вийми та поклади!» Спокій і витримка з боку протилежного суб'єкта виводить їх із рівноваги, що дає можливість відшукати загальні рішення;
- 10) «конформісти» – завжди говорять «так», але майже ніколи не виконують своїх обіцянок і не виправдують покладених на них надій. В стосунках з такими особами важливо показати, що їх згода в тому чи іншому питанні не так важлива, як послідовність їх дій.

Узагальнення існуючих поглядів дозволяє виділити наступні групи і типи учасників конфліктних ситуацій:

До першої групи учасників віднесемо осіб, які мають позитивну спрямованість міркувань і поведінки:

- *авторитет* – поважна і авторитетна особа, думка якої вагома якщо не для всіх, то для більшості учасників; людина з високою моральною і професійною репутацією, інтегруюча в собі високорозвинений інтелект, волю і здібності повести за собою в критичній ситуації, коли протиріччя досягло апогею і ніякі аргументи, окрім авторитету, не спрацьовують;

- *еврист* – генератор ідей, здатний знаходити неочікувані, оригінальні, творчі рішення; його інтелектуальний потенціал розкривається при

необхідності виходу із, здавалося, безвихідного положення; його фантазії, уявленню, оригінальності немає меж. Проте він лише генерує ідеї, довести ж їх продуктивність без надійної підтримки не здатен ;

- *альтруїст* – у всіх ситуаціях звинувачує себе і виправдовує інших;

- *інтелігент* – йому властиві виключна коректність і тактовність; силою свого інтелекту він прагне погасити будь-який конфлікт, навіть в екстремальних ситуаціях приборкуючи негативні емоції; уникає драматичних подій, не розпалює пристрастей, першим йде назустріч у вирішенні конфлікту;

- *дипломат* – вельми коректний і ввічливий, при відстоюванні своєї точки зору тримає опонентів на відстані. Намагаючись переконати учасників конфлікту в своїй правоті, обґрунтовує свою думку, показує переваги свого підходу до вирішення проблеми; віддає перевагу компромісу;

- *критик* – пропозиції своїх опонентів буде послідовно критикувати, не пропонуючи при цьому власного конструктивного варіанту рішення. Компроміс може бути знайдений на основі врахування думки критика, підтримки його раціональних ідей;

- *ініціатор* – особа, що висуває якусь ініціативу, але не володіє якостями лідера, не здатна втілити свої ідеї на практиці; вона дає лише перший імпульс, а в подальшому потребує підтримки й допомоги;

- *принциповий* – має сталі, хоча й не завжди вірні критерії (принципи) поведінки, які слугують внутрішнім регулятором поведінки; потребує допомоги в усвідомленні кінцевих результатів та конкретизації деталей;

- *цілеспрямований* – точно знає, чого прагне в процесі розв'язання конфліктної ситуації; пріоритетною завжди залишається мета, а методи й засоби її досягнення часто не є значимими;

- *теоретик* – прагне логічно все обґрунтувати, спочатку будує теоретичну модель вирішення проблеми і тільки потім починає діяти. Це дає йому обумовлену логічно перевагу над опонентами;

- *практик* – віддає пріоритет діловому, практичному підходу до вирішення будь-якої проблеми, у тому числі при розв'язанні конфлікту. Бачить що потрібно робити, тому підтримує кожного, хто йде назустріч;

- *комунікабельний* – швидко знаходить контакт з усіма, навіть із своїми опонентами; легко й адекватно реагує на будь-які репліки, судження, критику; здатний виходити на рівень довірчого спілкування;

- *лідер* – здатен виявити цементуючий, організуючий вплив якщо не на всіх, то на більшість оточуючих; не лише проявляє ініціативу, але й управляє іншими, щоб ініціатива була реалізована;

- *незалежний* – не піддається впливу й тиску інших, має чітку, ясну лінію поведінки, часто залишаючись в меншості, але дотримуючись своїх принципів;

- *рішучий (ризикований)* – характеризується неочікуваними і сміливими судженнями та діями, що підкріплюються реальними можливостями і здібностями;

- *оптиміст* – вірить в успіх, позитивний результат розв'язання конфлікту; навіть у безнадійній ситуації йому властиві такі риси, як дотепність і почуття гумору, якими він завжди уміло користується.

Друга група учасників конфлікту – особи, які мають негативну спрямованість суджень, дій і рис характеру:

- *авторитарний* – прагне настояти тільки на своєму, провести свою лінію, використовуючи владу, службове положення, титули тощо. Досягти компромісного рішення з такою людиною навряд чи можливо, якщо не використовувати авторитет особи, яка має вище службове положення;

- *скептик* – складний опонент, який відстоює свою точку зору, піддаючи сумніву всі інші. Можливо, що у нього немає своєї думки, але все ж він буде завзято реалізовувати свою головну й єдину мету в конфлікті – знайти вразливі місця в позиціях опонентів. В дискусії зі скептиком безглуздо посилатися на загальноприйняті погляди: для нього авторитетів не існує, через що неможливий і компромісний характер вирішення тих чи інших проблем;

- *неправдивий* – у конфліктній ситуації може легко погодитися з опонентами, не буде скупитися на обіцянки, щоб домогтися при цьому прийняттого для себе рішення; для нього це не має принципового значення, він свідомо упевнений в можливості невиконання своїх обіцянок;

- *конфліктний* – занадто емоційний і хворобливо реагує на критику в свою адресу; не здатний до конструктивного вирішення конфлікту, лише провокуючи його наростання;

- *егоїст* – там, де це можливо і неможливо, прагне поставити свою персону в центр уваги оточуючих, витончено відстоює свої особисті інтереси;

- *погоджувач* – підтримує думку більшості або постійно йде на компроміси, коли в цьому нема особливої необхідності і навіть сенсу. В кінцевому рахунку заводить розв'язання конфлікту в таку ситуацію, що створюється лише видимість примирення сторін; реально ж залишає свої позиції без бою, не використовуючи свого призначення як учасника конфлікту;

- *спостерігач* – пасивний учасник конфлікту, який часто схиляється то на один, то на інший бік; часто сам не усвідомлює своєї позиції;

- *песиміст* – не вірить ні в себе, ні в позитивний результат вирішення конфлікту;

- *популіст* – все робить «на публіку», прагне заробити собі дешеву репутацію, популярність, і це йому нерідко вдається. Для нього головне – яка буде реакція на те, що він сказав, що зробив;

- *підбурювач* – не стільки прагне загладити протиріччя, скільки їх загострити, часто провокуючи наростання конфлікту. Сам у конфлікт не втручається, лише підштовхує до цього інших;

- *обережний* – діє за принципом «як би чого не вийшло, не було б ще гірше». Боягузливість часто базується на заниженій самооцінці;

- *агресор* – характеризується завищеною самооцінкою, не визнає свою неправоту; нав'язуючи всім свою думку. Йому подобається бути лідером, проте підвищена зарозумілість не завжди підкріплена ерудицією, а відсутність самокритичності може привести до хвалькуватості;

- *фанатик* – живе в світі своїх зацементованих уявлень, від яких не відмовиться ні за яких обставин; його важко вивести з рівноваги, переконати в

іншій точці зору. Це ерудований співрозмовник, якого характеризує ретельність і відповідальність;

- *консерватор* – учасник конфлікту, який висуває і відстоює усталені, загальноприйняті підходи і способи дій для вирішення проблем. Його важко, а іноді неможливо в чому-небудь переконати, якщо висунуте положення, спосіб рішення проблеми розходяться з його точкою зору;

- *демагог* – як учасник конфлікту часто говорить, тільки б говорити. За великою кількістю слів і міркувань важко вловити істину, зрозуміти, що він хоче. Якщо демагог утягнутий в конфлікт, то він розростається, затягується;

- *грубіян* – небезпечний своєю нестриманістю, зухвалістю; спочатку наговорить грубощів, а потім, охолонувши і поміркувавши, починає про це щиро шкодувати і навіть вибачатись.

2. Профілактика та шляхи вирішення конфліктів.

Щоб прогнозувати і попереджувати конфлікти, необхідно знати й уміти визначити:

1. Чи є проблема?

Проблема виникає там, де є протиріччя, неузгодженість між людьми.

2. Чи існує конфліктна ситуація та в якому напрямі вона розвивається?

Відносини між потенційними конфліктуючими сторонами можуть то погіршуватися, то поліпшуватися. Конфліктні ситуації не виникають водночас, вони розростаються поступово, живлячись зусиллями однієї або обох сторін. Отже, для прогнозу конфлікту важливо не просто діагностувати наявність конфліктної ситуації, але й зрозуміти тенденції її розвитку.

3. Хто є потенційними учасниками можливого конфлікту і чи прагнуть вони до його ескалації?

Аналізуючи психологічні особливості учасників можливого конфлікту, потрібно, насамперед, звернути увагу на їх мотиви, ціннісні орієнтації, відмінні особливості характеру і манери поведінки.

4. Яка ймовірність виникнення конфлікту?

Ймовірність виникнення конфлікту значною мірою зумовлюється особливостями інциденту, тобто формального приводу для початку безпосереднього зіткнення сторін. Інцидент може виникнути випадково або бути спровокований суб'єктом (суб'єктами) чи «третьою силою», яка переслідує свої інтереси. Чи здатен інцидент стати детонатором конфлікту?

Очевидно, що конфлікт розвивається лише за наявності всіх чотирьох компонентів, тому зусилля з його прогнозування повинні включати системний розгляд кожного з них.

До інших загальних заходів профілактики конфліктів відносяться:

- підвищення і укріплення авторитету суду;
- створення в колективі оптимальної атмосфери трудової діяльності, гармонійних взаємовідносин, прийняття заходів щодо закріплення кадрів, зменшення плинності;

- організація правильного сприйняття і розуміння усіма членами колективу завдань, які перед ними виникають, за рахунок індивідуального та диференційованого підходу у роботі;

- формування необхідних ділових якостей та професійної майстерності працівників;

- вироблення у працівників психологічної стійкості проти негативного впливу осіб із антисуспільною спрямованістю, нейтралізація умов, що сприяють професійній деформації кадрів.

Психологічно ефективними є наступні напрями профілактики конфліктів:

1) попередження розвитку і накопичення відмінностей в оцінках, поглядах, цілях членів колективу, що доцільне на ранніх стадіях розвитку конфлікту, коли протиборство виявляється ще не відкрито, а в прихованій формі;

2) досягнення взаєморозуміння, яке передбачає в основному вплив на розум учасників, коли протиборство вже є очевидним, а кожна сторона прагне навести аргументи на свій захист;

3) переведення конфлікту з емоційного на інтелектуальний рівень, що передбачає заборону нетактовних нападок, образ, погроз та ін. з метою подолання надмірного збудження сторін та подальшого врегулювання їх взаємовідносин;

4) трансформація мотивів конфронтації (протиборства) у мотиви пошуку згоди, що здійснюється за допомогою роз'яснення небажаних наслідків конфлікту для його учасників та оточення (родичів, близьких, друзів тощо);

5) відсторонення конфліктуючих від безпосереднього спілкування на певний час, повне припинення стосунків між ними.

У напрямі попередження реальних конфліктних ситуацій важливо, перш за все, з'ясувати, чому вони є актуальними для тієї чи іншої особи. Якщо цього вдалося досягнути, наступними кроками повинні стати:

визначення об'єкта конфлікту, що підлягає вирішенню;

виявлення основних діючих осіб (опонентів), їх рангу і сили;

встановлення позицій, інтересів, цілей учасників;

вироблення можливих альтернативних рішень.

На сьогодні існують *загальноприйняті принципи підходи до ведення переговорів у конфліктних ситуаціях:*

1) відносини учасників переговорів визначаються тим, що вони є партнерами, перед якими стоїть завдання спільного прийняття рішення;

2) мету переговорів їх учасники повинні бачити в розумному рішенні, отриманому швидко та в повній згоді;

3) при веденні переговорів слід розрізняти суперечності (непорозуміння) між людьми від завдань, які вони вирішують;

4) треба бути м'яким до людей і вимогливим до проблеми, що вирішується;

5) слід діяти незалежно від довіри чи недовіри, зосереджуватися на вигоді, а не на позиціях;

6) необхідно вивчати інтереси сторін та продумувати можливості взаємної вигоди;

7) у вирішенні спільних завдань не існує «верхньої» чи «нижньої» межі;

8) спочатку слід обговорити перелік можливих варіантів, а рішення приймати пізніше;

9) слід наполягати на використанні об'єктивних критеріїв (не йти на поводу у ситуації, почуттів та бажань);

10) треба міркувати та прислуховуватися до доводів учасників конфлікту, поступатися принципам, але не натиску.

Існують досить прості, але ефективні **правила поведінки, щоб не провокувати конфлікт:**

- при поганому настрої чи в момент роздратування обмежте спілкування;

- якщо відчуваєте, що зустріч із людиною чи ситуація можуть викликати у вас роздратування, завчасно підготуйтеся до такого контакту;

- керуйтеся здоровим глуздом і завжди обирайте розумну лінію поведінки;

- ваші слова та дії мають бути правомірними і зрозумілими для оточуючих;

- не прагніть принизити співрозмовника, бо в цьому випадку дуже велика ймовірність дістати зворотну реакцію;

- не вимагайте беззаперечного виконання ваших вказівок від осіб, що перебувають у надзвичайних психічних станах (нервове збудження, сильні емоції та ін.); спочатку дайте їм час заспокоїтись, а вже потім викладайте свої вимоги;

- не наполягайте на тому, чого людина безсумнівно не може виконати.

Найбільш типова форма ексцесів, що сигналізують про конфлікт, – взаємна лайка, яка сама себе живить: різке слово викликає грубість у відповідь, докір – стимулює відповідну реакцію, але вже на іншому рівні, більш експресивно. Щоб не втягнутись у конфліктну ситуацію, будьте підкреслено спокійні: тримайтеся упевнено, говоріть стримано і владно, уникайте багатослів'я, дивіться співрозмовнику в очі. Витримка не принижує вашого авторитету, а надто емоційна реакція – є демонстрацією слабкості та невпевненості у своїй правоті.

ТЕМА 3. Саморегуляція як метод профілактики професійного вигорання судді

План I заняття

1. Зміст та сутність методів саморегуляції.
2. Формування навичок саморегуляції для профілактики професійного вигорання та деформації судді

Міні-лекція «Зміст та сутність методів саморегуляції».

Працівники суду виконують відповідальні завдання в складній обстановці постійного впливу психогенних факторів: небезпеки, поєднаної з ризиком, психічних та фізичних перевантажень, напруженої роботи уваги, необхідності безупинного аналізу швидкоплинних ситуацій, що вимагає від суддів мобілізації усіх фізичних і психічних можливостей.

Разом із тим у судді за таких обставин може різко знизитися воляова готовність до термінових дій, виникнути непродуктивна напруженість, почуття непевності в собі, страху чи інші емоційні стани, що негативно впливають на ефективність службової діяльності.

На сьогодні практичною психологією накопичено певний досвід використання спеціальних методів управління психічними станами з метою успішного виконання службових завдань у психотравмуючих, виснажливих та стресових ситуаціях. Проблема використання людиною резервів психіки була і залишається актуальною, оскільки судді повинні вміти «володіти собою» і самостійно керувати прихованими ресурсами своєї психіки за будь-яких найскладніших умов. Для цього, перш за все, необхідно знати можливості свого організму і вміти реалізовувати їх вчасно, тобто володіти навичками самоконтролю та самовладання на основі активного використання спеціальних методів психічної саморегуляції.

Однак, незважаючи на жвавий інтерес до цієї проблеми і наявні теоретичні розробки, впровадження конкретних методик психічної саморегуляції в практику професійно-психологічної підготовки суддів ще не відповідає вимогам сьогодення.

Дана тема покликана допомогти засвоєнню основних методів психічної саморегуляції суддями з метою профілактики психічного вигорання та попередження професійної деформації.

Перш за все, необхідно відзначити, що психічна саморегуляція може розглядатися як психічний стан, який має єдину психофізіологічну основу з іншими зміненими станами свідомості, заснованими на *релаксації** кори головного мозку. Цілком доречними щодо цього є аналогії з гіпнотичними станами. Однак, якщо в гіпнозі станом керує зовнішній суб'єкт (гіпнолог), то при психічній саморегуляції стороннє втручання не потрібне.

Психічна саморегуляція (від лат. *regulare* – упорядковувати, налагоджувати) – *самостійна, цілеспрямована і свідомо зміна суб'єктом регуляторних механізмів своєї психіки на основі використання ресурсів несвідомого рівня.*

У звичайному режимі психічної діяльності практично неможливо свідомо керувати мимовільними функціями організму, тому що більшість життєво важливих систем автоматизована і не підпорядкована довільному регулюванню (серцево-судинна, ендокринна й інші системи). На будь-яку зміну оточуючого людину середовища її організм автоматично, самотійно, мимовільно (поза свідомим вольовим втручанням) змінює стан цих систем на основі успадкованих і набутих програм. У результаті в людини непомітно для його свідомого контролю змінюється емоційний стан, з'являються *фізіологічні реакції*, які можуть впливати на ефективність діяльності. Відбувається своєрідний збій у реалізації автоматизованих програм, коли усвідомлення можливих негативних наслідків невдалих дій, переживання і непевність обмежують думки і сковують рухи. У цьому випадку людина, яка не вміє керувати своїми мимовільними функціями, стає заручником психічного *виснаження*, обумовленого ситуацією, а тому й ефективність виконуваних нею дій знижується. Так, наприклад, будь-яка доросла людина може пройти по лежачій на землі колоді, оскільки прямоходіння є відпрацьованою автоматизованою програмою, стійкою навичкою. Але варто підняти колоду на визначену висоту, як сковуючий страх заблокує реалізацію цієї навички, і не кожний зможе виконати таке завдання. Тому необхідно вміти відсторонитись від переживань з приводу висоти, немов би вимкнути роботу свідомості і цілком довіритися підсвідомості, яка реалізує автоматизовану програму прямоходіння безвідносно того, на якій висоті знаходиться колода.

Оскільки суддя постійно піддається впливу різних несприятливих чинників, то для нього важливим завданням є оволодіння мимовільними функціями, здатністю керувати ними довільно і реалізовувати в потрібний момент опрацьовані автоматизовані програми. Вирішити це завдання можна за допомогою психічної саморегуляції.

Послідовність техніки психічної саморегуляції така:

- свідоме визначення мети психічної саморегуляції;
- підготовка психіки (зміна співвідношення свідомого і несвідомого);
- реалізація основних формул самонавіювання чи інших, заздалегідь підготовлених програм.

Очевидно, що чільне місце в техніці психічної саморегуляції займають ті *спеціальні вправи*, за допомогою яких психіка стає сприйнятливою до саморегулятивних впливів. Практично у всіх методиках саморегуляції ці спеціальні вправи засновані на використанні систем організму, які підлягають свідомому керуванню, і в той самий час є автоматизованими і виконують мимовільні функції. Це, перш за все, *дихальна і м'язова системи* на фізіологічному рівні, а також *увага й образна сфера уяви* на психічному рівні. Подих і стан м'язів – свого роду «місток» зі свідомості в підсвідомість, поєднання довільного і мимовільного. Усі системи в організмі взаємопов'язані і якщо людина контролює подих, то за його допомогою може послаблювати м'язи (м'язова релаксація). Послаблюючи м'язи – розслаблює нервову систему, тобто реалізує процес гальмування в периферичній нервах. Процес гальмування передається у мозок, охоплює кору головного мозку і вона гальмується. У

загальмованій корі зберігається лише фіксація на об'єкті самонавіяння (установці на певні зміни в організмі чи дії). І оскільки в релаксованій корі немає перешкод для його поширення, вплив безмежно поширюється на всі структури мозку, викликаючи об'єктивні фізіологічні та психічні зміни.

Саме так, почавши з управління диханням і м'язами, можна вийти на психічні процеси в центральній нервовій системі. Тому такого важливого значення набувають вправи з м'язами в найпоширеніших школах саморегуляції, таких як індійська йога, а також дихальним вправам. В аутотренінгу розслаблююча поза і заспокійливе дихання (про це – далі докладно) також становлять фізіологічну основу стану саморегуляції. Те ж саме можна сказати і про увагу (довільну і мимовільну), управління якою входить до різних психотехнік.

Важливо зазначити, що роботі з диханням і м'язами передують вольовий, свідомий початок, психічна активність. Тому цілком правомірно зазначені вище фізіологічні зміни відносити до техніки психічної саморегуляції.

Особливе місце в психічній саморегуляції належить *управлінню образом*, оскільки уявний, чуттєвий образ активно впливає на стан усіх систем організму людини. Заміна реальних предметів і відчуттів на уявні може створити суттєвий ефект, особливо якщо ці уявлення засновані на реальному життєвому досвіді, а не на абстрактних побудовах. Так, наприклад, зоровий образ мужньої сильної людини в сполученні з відповідними фізичними відчуттями пружності м'язів і внутрішніх переживань впевненості в собі можуть здійснити переорганізацію психічного і фізичного стану людини у відповідальний момент виконання службових обов'язків.

Тому важливим завданням є правильне формування уявного образу. Використовуючи програмуючу і регулюючу роль слова, що має конкретний зміст, на основі внутрішньої мови і уяви особа створює конкретний образ, який відповідає програмованому самонавіянню. Наприклад, для розслаблення певної групи м'язів можна уявити відчуття *тепла і ваги* відповідних м'язів. Щоб «спрямувати» цей образ в потрібну частину тіла (до рук, ніг) необхідно сконцентрувати увагу і керувати ним. Можна уявити своє тіло немов би зануреним до теплої ванни чи переміщення теплої грілки уздовж рук до пальців. У наступних розділах цьому буде приділено детальну увагу, а зараз лише підкреслимо, що виникаючі в результаті спеціальних вправ відчуття поглиблюють стан «занурення» у режимі психічної саморегуляції і людина досить ефективно може керувати своїми мимовільними функціями, вмикати резерви, здійснювати надмобілізацію організму, розширювати фізичні можливості, активізувати увагу тощо.

Існують різні модифікації методик психічної саморегуляції: від відносно простих, для яких не потрібно тривалого часу на засвоєння – *ідеомоторні тренування* (від лат. *idea* – ідея, образ; *motor* – рушійний), *переключення уваги*, *дихальні вправи* й ін., до більш складних – *аутогіпноз*, *медитація*, *аутогенне тренування*, які вимагають тривалої і копіткої роботи для оволодіння. Усі ці методи, незважаючи на розбіжності між ними, засновані на оперуванні

первинними та вторинними образами, уявленнями й іншими структурними одиницями психічного.

Зокрема, в аутогенному тренуванні основною технікою формування аутогіпнотичного стану є образне уявлення «ваги» і «тепла», у самогіпнозі – «всевладної нерухомості», у керованій саморегуляції – «легкості» і «невагомості», у довільній саморегуляції – «польоту» чи «розчинення».

Зазначені методи розрізняються за формулюванням суб'єктом для самого себе відповідних завдань (по суті – свідомість ставить завдання підсвідомості) та управління їхньою реалізацією: в аутогенному тренуванні – вольовим зусиллям у вигляді самонавіянь, у самогіпнозі – некритичним прийняттям самонаказів і команд, у керованій саморегуляції – ідеомоторним маніпулюванням образними уявленнями, у довільній саморегуляції – досягненні гармонії в прийнятті образу завдання та його довільним пересуванням відповідно до мети саморегуляції.

Саморегуляцію можна розглядати як механізм довільного управління психічною активністю шляхом її самопрограмування. Діяльність складається з безлічі взаємозалежних дій, які за своїми цілями поділяються на орієнтовні, виконавчі і контрольні частини (операції).

Орієнтована частина дії – складання програми, плану майбутніх дій. Розпочинаючи службову чи навчальну діяльність, співробітник складає попереднє уявлення, «орієнтовану основу» дії для наступного її виконання.

До такого стану в процесі життєдіяльності спонтанно (мимовільно) входять багато людей, навіть не застосовуючи методів психотренінгу. Коли процес активної діяльності стає домінантою стану особистості, людина діє немов би в самозабутті, досягаючи «психічної присутності» у виконуваній дії (як в медитаціях). Саме такого стану досягають талановиті актори на сцені, художники і поети в хвилини творчості, спортсмени під час змагань, коли вони нікого і нічого не помічають навколо, а концентруються лише на тому завданні, яке виконують. Опанувавши методи самопрограмування, людина одержує можливість довільно і своєчасно викликати у себе такі стани, керуючи процесом власної активності.

Таким чином, у режимі психічної саморегуляції можна довільно викликати підвищену цілеспрямовану власну активність з метою формування і засвоєння нею орієнтованої основи ефективних розумових дій.

Виконавча частина навчальних дій являє собою акти перетворення зовні заданих знань і дій у засвоєні. Тут можна говорити про операції по з'ясуванню змісту поставленої задачі або певного матеріалу (при повідомленні їх керівником чи шляхом самостійного пошуку: сприйняття, конкретизація, аналіз, з'ясування наказів, текстів і усних повідомлень тощо) і по обробці навчального матеріалу (вивчення, відпрацювання вправ по елементах тощо).

Психічна саморегуляція здатна активізувати виконавчу частину діяльності, підвищувати ефективність з'ясування поставленого завдання або навчального матеріалу на основі створення сприятливих умов (концентрація уваги, розвиток сили уявлень, контроль мимовільної розумової активності на користь значимої пізнавальної діяльності й ін.).

Розглядаючи психічну саморегуляцію як техніку роботи емоційно-вольової сфери, можна виділити *два варіанти застосування методів саморегуляції*:

1. Створення відповідного *психічного настрою* на уважну, тривалу і складну службову діяльність до початку виконання необхідних дій. За допомогою саморегуляції можна сформуванати стан психологічної готовності до майбутніх дій в тому числі й управління власними емоційними станами. Самонавіяння на мобілізацію своїх ресурсів перед початком дій, самоустановка на максимальну зосередженість, уважність у сполученні з оптимальним рівнем внутрішнього напруження роблять виконання динамічним й ефективним. Можна налаштуватися на майбутню діяльність, виконуючи *уявне* програвання необхідних операцій на рівні уявлень. Оскільки і зовнішня (супроводжувана моторними актами) і внутрішня (уявлювана) діяльність мають загальну побудову, то виконання модельованих дій подумки підвищує ефективність формування внутрішнього плану зовнішньої діяльності та посилення впевненості особи у власних можливостях.

2. Виконання виконавчих операцій¹ *безпосередньо в «зануреному» стані*.

У цьому випадку підготовка до діяльності активізується не тільки за рахунок більш міцного запам'ятовування, але й за рахунок полегшення розумових і рухових навичок і прискорення їхньої автоматизації, підвищення точності безпосереднього наслідування у формуванні операційної основи дій. Це стає можливим у результаті певного розмивання відмінностей між актуально свідомим і неусвідомлюваним, обмеження зони свідомого сприйняття і мислення лише про те, що безпосередньо необхідно для виконання завдання. На цьому тлі у виконавців «розвантажується» свідомість, розширюючи обсяг пам'яті, яка починає функціонувати за принципом надзвичайно стійкого запам'ятовування з наступним полегшеним відтворенням. Такий стан забезпечує актуалізацію пізнавальних процесів, активізує перенесення зовнішніх предметних дій у розумовий план.

Але цим можливості методів психічної саморегуляції на етапі виконавчої частини діяльності не обмежуються. У ході тривалої службової діяльності, при появі надмірної психофізіологічної напруги, уповільненості та помилковості сприйняття і логічного аналізу інформації, оперативне застосування методів саморегуляції допомагає зняти нервово-психічну і м'язову перенапругу, позбавитись втоми, підвищити працездатність, мобілізуватися на подальшу ефективну діяльність.

¹ В даному контексті поняття "дія" та "операція" не розрізняються з метою спрощення розуміння матеріалу. Ці поняття означають різні рівні діяльності. Дія, як одиниця діяльності, є процесом реалізації свідомої мети. Операції ж майже або зовсім не усвідомлюються суб'єктом діяльності та являють собою спосіб виконання дії.

Поряд із цим, застосовувані в методах психічної саморегуляції асоціативно-образні уявлення співробітників про розкриття своїх творчих здібностей забезпечують можливість застосування психічної саморегуляції в тих сферах, де потрібне вільне самовираження.

У «зануреному» стані значно полегшується асоціативна діяльність, а також переміщення ідей і образів із сфери підсвідомого у свідомість. У результаті стає можливим здійснювати цілеспрямовану стимуляцію асоціативних образів, підвищувати інтуїцію, передбачити події, що вкрай важливо для співробітника органів внутрішніх справ.

Контрольна частина дій – це операції контролю за виконанням орієнтованої основи дій, спостереження за якістю власних вчинків і виконання завдань. Усвідомлення й оцінка власних дій здійснюються в процесі діяльності безупинно і надають інформацію для самокоректування подальшої розбудови орієнтованої і виконавчої основ діяльності. Незадоволеність людини результатами своєї діяльності може бути підставою для початку психічної саморегуляції з метою самовдосконалення.

Безпосередньо ж на етапі виконання контрольних операцій методи психічної саморегуляції не застосовуються. Це зумовлюється необхідністю досягнення максимальної об'єктивності оцінки майбутніх операцій. Тому при навчанні після здійснення тренувальної частини дій безпосередньо перед виконанням контрольних операцій рекомендується виходити зі стану «занурення». При подальшій же реалізації орієнтованої і виконавчої частини можна «занурюватися» знову.

Активність у «зануреному» стані не означає, що особа втрачає будь-який зв'язок із зовнішнім світом і не контролює свої дії взагалі. Навпаки, відбувається лише зниження непродуктивної уваги суб'єкта діяльності в «зануреному» стані щодо незначних, другорядних чи психотравмуючих явищ що відволікають та заважають. Але при цьому особа одержує достатню інформацію для впевненого орієнтування в обстановці. З цього випливає, що висока продуктивність внутрішньої психічної діяльності в режимі саморегуляції не має нічого спільного із втратою власної особистості, «зомбуванням» і тому подібними явищами.

Володіючи навичками саморегуляції, особа може контролювати глибину власного «занурення» в залежності від ситуації. Таким чином, методи психічної саморегуляції можуть ефективно застосовуватися для активізації як орієнтованої, так і виконавчої частини дій.

Психічна саморегуляція може досить широко застосовуватися як засіб активізації діяльності в ході виконання психологічно насичених чи навіть психотравмуючих службових завдань. Зрозуміло, що психічна саморегуляція як спеціальна техніка управління прихованими резервами психіки, є лише допоміжним засобом регуляції свідомої діяльності. Разом з тим уміле її застосування допоможе суддям успішніше вирішувати службові завдання, особливо в психологічно напружених чи стресових ситуаціях.

Практичні завдання

«Вхід» у занурений стан

Вправа 1

Необхідно прийняти зручне положення (позу), щоб з мускулатури тіла була знята робоча напруга і з'явилося відчуття приємної розслабленості у всіх м'язах. Найбільш зручна поза «кучера» («візника»): сидячи, ноги зручно опираються на повну ступню, плечі природно опущені, голова нахилена до грудей, руки вільно лежать на колінах не торкаючись одна одної. Вираз обличчя спокійний, воно немов би осяяне внутрішньою посмішкою, губи розслаблені, зуби природним чином розімкнулися.

Можливе застосування й інших поз: лежачи на спині чи на боці, але злегка розвівши ноги (чи виставивши одну ногу трохи наперед).

Під час навчання доцільно використовувати стабільно одну з поз, оскільки зі стандартним вихідним положенням тіла рефлексивно пов'язується весь процес навчання. Надалі, через 3–4 тижні, потрібно виконувати вправи і в інших позах із метою підготовки до використання аутогенного стану в повсякденній руховій активності.

Після прийняття обраної пози слід навіювати собі думку: «Я сиджу (лежу, стою) зручно, розслаблено» і встановити вільне та спокійне дихання.

Тренування прийняття відповідної пози здійснюється двічі-тричі на день впродовж п'яти-семи, а в подальшому трьох-чотирьох хвилин наслідком чого є навичка перебування в приємній і зручній позиції.

Вправа 2

Розслаблення (релаксація) основних груп м'язів (у першу чергу – м'язів обличчя, рук і ніг) опрацьовується декількома прийомами:

- вільно опущені руки у позі сидячи або стоячи для відчуття м'язового розслаблення (руки подібні важким батогам) з подальшим розташуванням рук на колінах;
- контраст відчуттів при стискуванні і швидкому розмиканні кистей рук, стискуванні пальців ніг чи напруженні м'язів обличчя на дві-три секунди з метою відчуття в них не лише розслаблення, але й подальшого внутрішнього потепління;
- порівняння з дуже знайомим відчуттям тепла (начебто руки і ноги знаходяться в теплій воді, на сонці тощо).

Релаксацію м'язів краще здійснювати, викликаючи образні уявлення про тепло і вагу в них. Починати краще з кисті правої (провідної) руки. Можна використовувати таку послідовність релаксації:

- кисть правої (провідної) руки,
- вся рука,
- кисть лівої руки,
- вся ліва рука,
- обличчя,
- права (провідна) нога,

- ліва нога,
- обидві ноги,
- обличчя,
- шия,
- тулуб,
- усе тіло.

При цьому рекомендується використовувати формули самонавіяння приблизно такого змісту:

- Кисть правої руки занурюю в теплу, майже гарячу воду. розширюються кровоносні судини правої руки, кров притікає до руки, кисть правої руки червоніє...
- Моя права рука тепла. Відчуваю приємну вагу в правій руці (уявити, що рука, як порожня судина, наповнюється свинцем, тяжчає усе більше і більше)...
- Почуття приємної ваги в моїй правій руці наростає, важкий густий свинець наповнює мою руку...
- Моя права рука важка...
- Рука розслаблена, тепла, важка...
- А зараз вся увага на обличчі... М'язи мого обличчя розслаблені: повністю розгладжена шкіра чола, брови немов би розходяться в сторони, нижня щелепа злегка відвисає...
- Обличчя охоплює легка прохолода, начебто свіжий вітерець доторкнувся до мого обличчя...

Після розслаблення всіх частин тіла у зазначеній вище послідовності потрібно вести свою внутрішню увагу, намагаючись якомога яскравіше бачити себе (групу м'язів руки, обличчя тощо) нібито з боку, концентруючи всю увагу на викликаних відчуттях і образах. Слова, що позначають об'єкт впливу («я», «рука», «обличчя» і ін.) бажано вимовляти на вдиху, зосереджуючи свої уявлення на спокійному ненапруженому обличчі (чи створюючи образ важкої кисті руки, скутої нерухомістю), а слова, які позначають дію («розслаблююся», «теплішає» тощо) – на видиху, образно уявляючи відповідну дію. Можна під час паузи після видиху ще два-три рази повторити образ потрібного відчуття (вага, тепло, розкутість, нерухомість, скутість).

Вправа 3

Дихальний цикл складається з чотирьох фаз: вдих – пауза – видих – пауза. В середньому людина робить за хвилину 16-18 дихальних циклів. Кожний може опрацювати свою індивідуальну формулу дихання: співвідношення тривалості кожної фази в одному дихальному циклі. Для цього можна використовувати удари пульсу або вибрати темп рахування зі швидкістю 1-2 рахунки за секунду. Звичайно це співвідношення таке: вдих – 3 рахунки, затримка – 0-1 рахунок, видих – 2-3 рахунки, затримка – 1-2 рахунки. Якщо час вдиху скорочувати, а видиху – збільшувати, роблячи більш тривалою затримку після видиху, то одержимо заспокійливий тип подиху, формула якого наступна: вдих – 2-1 рахунки, затримка – 0-1 рахунок, видих – 5-6 рахунки,

затримка – 4 рахунки. Приблизно такий подих встановлюється в людини перед засинанням. Його необхідно навчитися викликати для розслаблення і занурення в особливий стан свідомості. Не треба жорстко підпорядковуватись наведеній формулі – це приклад. Кожний починає зі своєї індивідуальної формули звичайного, спокійного подиху і зосереджує увагу на скороченні тривалості вдиху, усуненні паузи і збільшенні видиху і паузи після нього. При цьому необхідно навіювати собі: «Мій подих поверхневий, рівний, спокійний». Такий подих треба зберігати близько однієї хвилини (7-9 дихальних циклів). З кожним тренуванням спеціальне заспокійливе дихання буде ставати усе більш приємним і звичним. Цей стан можна доповнювати навіюванням: «Дихаю вільно і легко».

Вправа виконується в комплексі з вправами 1 і 2 після заняття зручної пози для «занурення» і досягнення релаксації. Для цього, після закріплення навичок пози та дихання, опрацьовується таке самонавіяння:

—Я сиджу зручно, розслаблено...

—Мої руки і ноги розслабилися... зовсім розслабилися... Кисті рук ... обличчя... стопи ніг потеплішали... приємно потеплішали... наливаються густою теплою вагою...

—Моє дихання поверхнєве, спокійне... Дихаю вільно і легко...

Вправа 4

З дотриманням вищевикладеної техніки виконання вправ 1-3 прийняти зручну позу, здійснити релаксацію, перейти на заспокійливий ритм дихання. Закрити очі (після декількох занять за бажанням їх можна залишати відкритими, при цьому дивлячись немов би в порожнечу на відстані 1,5–2 метрів перед собою) і навіяти собі спокій. Для цього застосовуються наступні прийоми.

Знаходячись у спокійній розслабленій позі, краще з закритими очима, слід із граничною точністю відтворити ситуацію, в якій завжди відчувається спокій, впевненість, насолода і блаженство. Цю ситуацію і всі супроводжуючі її образи потрібно вибрати заздалегідь. Можна рекомендувати уявити загальну картину: літній сонячний день, берег моря в повний штиль, теплий пісок, блакить неба, що зливається з обрієм, клекіт чайок тощо. Але краще вибрати ситуацію зі свого життя, обстановку, яка завжди налаштовує на спокій, відпочинок. Уявити в подробицях розташування предметів, температуру, звуки, аромати тощо і перенести себе подумки в цю обстановку як спостерігача. При цьому слід застосовувати формулу навіювання:

—Я заспокоююся... Мене ніщо не тривожить... Я все більше заспокоююся... Я заспокоївся... Я зовсім спокійний.

«Я» вимовляється на вдиху з одночасним зосередженням внутрішньої уваги на розслабленому, розкутому обличчі, а інші слова («заспокоююся» і інші) – на видиху.

При виконанні вправи можна зосереджувати увагу на самому подиху. Прислухання до власного глибокого подиху викликає відчуття спокою й

врівноваженості. Дихати через ніс легко і природно. При появі відволікаючих думок слід на видиху промовляти про себе слово «раз».

Потрібно зберігати досягнутий стан максимальної врівноваженості і спокою 1-2 хвилини і завершити вправу навіюванням: «Я володію собою! Я впевнений у собі! Я все можу!»

В подальшому здійснюється перехід до другого етапу аутотренінгу – самонавіяння основних формул цільового впливу. Виконувані в комплексі вправи 1-4 готують для цього всі необхідні умови.

У процесі навчання техніці аутотренінгу, коли вправою 4 закінчується заняття, перед закінченням сеансу необхідно виконати 3-4 цикли активізуючого дихання: на вдиху витягнути тулуб і голову, затримати подих на 2-3 секунди і швидко видихнувши через напіввідкритий рот, зробити на кілька секунд паузу, здійснюючи самонавіяння: «Мій організм наповнюється силою і бадьорістю (свіжою енергією, мобілізується на активну діяльність тощо)». Така активізація може замінювати етап «видиху», яким завершується повний сеанс аутотренінгу. Вправа 4 (у комплексі з 1-3) виконується приблизно протягом одного тижня. Після навіювання формули «Я абсолютно спокійний» можна уявляти свій спокій, впевнену поведінку у складній ситуації: при доповіді керівництву, у процесі виконання відповідального завдання тощо.

Вправа 5. Усунення або зниження фізичної втоми та відновлення працездатності.

Текст саморегуляції:

1. Мені добре та зручно, я відпочиваю. Я розслаблююсь. Усе тіло відпочиває. Я не відчуваю ніякого напруження. Я лежу спокійно. Усі м'язи розслаблені. Я відпочиваю.
2. М'язи правої (лівої) руки розслаблені. Розслаблене праве плече. Плече опущене вниз (для положення «поза кучера»). Розслаблені м'язи передпліччя. Розслаблені м'язи кисті та пальців. Вся рука розслаблена. Вся рука нерухома, важка. Вона висить, важка. Відчуваю вагу в усій руці. Хвиля тепла проходить по руці. Тепло доходить до пальців. Тепло пульсує у кінчиках пальців. Відчуваю приємне тепло по всій руці. (Повторюється для іншої руки).
3. М'язи правої (лівої) ноги розслаблені. М'язи стегна розслаблені. Розслаблені м'язи гомілки. Ступня лежить вільно та розслаблено. Уся нога розслаблена. Вона важка та нерухома. Відчуваю вагу стегна та гомілки. Нога важко спирається («поза кучера»). Відчуваю вагу всієї ноги. Не можу її підняти. Хвиля тепла проходить по нозі. Приємне тепло розливається по стегну та гомілці. Відчуваю тепло у ступні та пальцях. Відчуваю приємне тепло по усій нозі. (Повторюється для іншої ноги).
4. Усе тіло розслаблене. Розслаблені м'язи спини. Плечі опущені. Розслаблені грудні м'язи. Відчуваю вагу розслабленого тіла.

- Розслаблені м'язи живота. Хвиля тепла зігріває верхню половину живота. Відчуваю приємне тепло в усьому тілі.
5. Голова лежить зручно та спокійно. М'язи шиї розслаблені. Голова вільно відкинута (для пози кучера). Розслаблені м'язи обличчя. Брови вільно розведені. Лоб розгладжений. Повіки опущені та м'яко зімкнуті. Кути губ опущені. М'язи рота опущені. Рот злегка розтулений. М'язи щелеп розслаблені. Язик розслаблений на дні рота. Відчуваю прохолоду на шкірі лоба. Усе обличчя спокійне та розслаблене.
 6. Я відпочиваю. Відчуваю себе легко та невимушено. Дихаю легко та вільно. Дихаю вільно та спокійно. Прохолодне повітря приємно прохолоджує ніздрі. Приємна свіжість вливається у легені. Я дихаю легко та вільно. Дихаю спокійно. Мені приємно. Я відпочиваю.
 7. Серце заспокоюється. Воно б'ється рівно та спокійно. Воно зовсім спокійне. Я майже не відчуваю його биття. Я не відчуваю свого серця. Спокійно та рівно б'ється серце. Мені приємно. Я відпочиваю.
 8. Я відпочив. Почуваю себе свіжим. Дихаю глибше та частіше. З кожним подихом зменшується тягар у м'язах. Дихаю глибоко та вільно. Збільшується напруження у м'язах рук та ніг. Потягуюсь. Відчуваю пружність м'язів усього тіла. Відкриваю очі. Я добре відпочив. Я сповнений сил та енергії. Відчуваю бадьорість та свіжість в усьому тілі. Дихаю глибоко та вільно. Я сповнений сил та бадьорості. М'язи рук, ніг, усього тіла напружені. Усе тіло напружується як пружина. Бажаю встати та діяти. Встаю!
 9. Швидко встати; руки підняти догори-вбік, зробити глибокий вдих; затримати дихання, потім напружено та глибоко видихнути; зробити розминку (зміст її визначається характером наступної діяльності працівника).

Скорочений текст для саморегуляції.

1. Я відпочиваю. Я розслаблений. Усе тіло відпочиває. Не відчуваю ніякої втоми. Я відпочиваю.
2. Дихаю легко та спокійно. Дихаю рівно та вільно.
3. Серце заспокоюється. Скорочення серця уповільнюються. Воно б'ється рівно та ритмічно. Спокійно та рівно б'ється серце.
4. Розслаблені м'язи правої руки. Розслаблені м'язи лівої руки. Плечі розслаблені та опущені. Руки розслаблені. Відчуваю вагу рук. Відчуваю приємне тепло у руках.
5. Розслаблені м'язи правої ноги. Розслаблені м'язи лівої ноги. М'язи ніг розслаблені. Вони нерухомі та важкі. Відчуваю у ногах приємне тепло.
6. Усе тіло розслаблене. Розслаблені м'язи спини. Розслаблені м'язи живота. Відчуваю приємне тепло по всьому тілу.
7. Розслаблені м'язи обличчя. Брови вільно розведені. Повіки опущені та м'яко зімкнуті. Кути губ опущені. Розслаблені м'язи рота. Усе обличчя розслаблене, спокійне.

8. Я відпочив. Відчуваю себе свіжим. Дихаю глибше та частіше. З кожним подихом зменшується тягар у м'язах. Дихаю глибоко. Відчуваю свіжість та бадьорість в усьому тілі. Потягуюсь. Відкриваю очі. Тіло напружене як пружина. З'являється бажання встати та діяти. Я сповнений сил та бадьорості.
9. Швидко, ривком встати; руки підняти та розвести в сторони; зробити глибокий вдих; при цьому затримати дихання, потім напружено та глибоко видихнути. Зробити розминку.

Вправа 6. Зняття або зниження нервової втоми, пов'язаної з нервовим напруженням під час здійснення службової діяльності.

Перш ніж зайняти основне положення (лежачи або сидячи), потрібно виконати декілька вправ на розслаблення окремих груп м'язів та вільні дихальні вправи. Час виконання сеансу повинен становити 5 – 10 хвилин, з урахуванням конкретної службової ситуації.

Текст для саморегуляції.

1. Я відпочиваю. Звільняюсь від будь-якого напруження. Почуваю себе невимушено, добре. Розслаблююсь. Почуваю себе легко та вільно. Я спокійний. Мені добре. Усе тіло розслаблене. Мені легко та приємно. Я відпочиваю.
2. Розслаблені м'язи правої руки. Розслаблені м'язи плеча, передпліччя. Розслаблені м'язи кисті та пальців. Розслаблені м'язи лівої руки. Розслаблені м'язи плеча та передпліччя. Розслаблені м'язи кисті та пальців. Обидві руки розслаблені. Приємне тепло проходить по рукам. Відчуваю тепло у плечах та передпліччях. Тепло доходить до пальців.
3. Розслаблені м'язи правої ноги. Розслаблені м'язи стегна та гомілки. Ступня лежить вільно. Вона розслаблена. Розслаблені м'язи стегна та гомілки лівої ноги. Ступня лежить вільно. Вона розслаблена. Обидві ноги розслаблені. Відчуваю приємне тепло у ногах. Відчуваю тепло у ступні та кінчиках пальців. Мені приємно. Я звільнився від будь-якого напруження. Почуваю себе вільно та невимушено. Я абсолютно заспокоєний.
4. Усе тіло розслаблено. Розслаблені м'язи спини. Плечі опущені. Розслаблені грудні м'язи. Відчуваю спокій розслабленого тіла. Розслаблені м'язи живота. Відчуваю приємне тепло в усьому тілі.
5. Голова лежить зручно та спокійно. (При положенні лежачи). Голова вільно схилена (при положенні «поза кучера»). Розслаблені м'язи обличчя. Брови вільно розведені. Лоб розгладжений. Повіки опущені та м'яко зімкнуті. Розслаблені крила носа. Кути губ опущені. Рот злегка розтулений. Розслаблені м'язи щелеп. Язик розслаблений на дні рота. Відчуваю прохолоду на шкірі лоба. Усе обличчя спокійне, розслаблене.

6. Я абсолютно спокійний та розслаблений. Усе тіло розслаблене. Відчуваю себе невимушено та вільно. Дихаю вільно та легко. Дихаю рівно та спокійно. Прохолодне повітря приємно холодить ніздрі. Приємна свіжість проникає у легені.
7. Серце б'ється ритмічно. Я майже не помічаю його биття. Відчуваю себе легко та невимушено. Мені приємно. Я відпочиваю.
8. Я відпочив. Відчуваю себе свіжим. Дихаю глибоко. Відчуваю легкість в усьому тілі. Відчуваю бадьорість. Відчуваю бадьорість та свіжість. Відкриваю очі. Бажаю встати та діяти. Я сповнений сил та бадьорості. Я готовий до нової боротьби. Встаю!
9. Швидко, ривком встати ; руки підняти та розвести в сторони; Зробити різкий та глибокий подих; При цьому затримати дихання, потім напружено та глибоко видихнути. Зробити декілька вправ розминки.

Вправа 7. Нормалізацію сну.

Перед тим, як розпочати сеанс, необхідно прийняти вихідне положення із заплющеними очима. Поза повинна бути зручною та звичною для засинання. Комплекс вправ треба виконувати регулярно, по можливості у одні й ті самі години. Спочатку може виникнути потреба промовляння усього тексту, але згодом сон буде наставати вже при перших словах.

Текст для нормалізації сну.

1. Я лежу спокійно. Мені зручно та добре. Я заспокоєний, мені приємно. Повільно пливе час. Повіки змикаються. Тиша. Спокій. Відпочинок. Відчуваю повний спокій... ..повний спокій...
2. Розслаблені м'язи правої руки. Розслаблені м'язи лівої руки. Плечі розслаблені та опущені. Руки розслаблені. Відчуваю вагу рук. Відчуваю у руках та кінчиках пальців приємне тепло. Відчуваю повний спокій... ..повний спокій...
3. Розслаблені м'язи правої ноги. Розслаблені м'язи лівої ноги. М'язи ніг розслаблені. Ноги нерухомі та важкі. Відчуваю у ступнях та пальцях ніг приємне тепло. Відчуваю повний спокій... ..повний спокій...
4. Усе тіло розслаблене. Розслаблені м'язи спини. Розслаблені м'язи живота. Відчуваю приємне тепло в усьому тілі. Відчуваю повний спокій... ..повний спокій...
5. Розслаблені м'язи обличчя. Брови вільно розведені. Лоб розгладжений. Повіки опущені та м'яко зімкнуті. Кути губ опущені. Розслаблені м'язи рота. Рот злегка відкритий. Язик розслаблений на дні рота. М'язи щелеп розслаблені. Відчуваю прохолоду на шкірі лоба. Усе обличчя спокійне, розслаблене.

6. Я дихаю спокійно та рівно. Дихаю повільно та спокійно. Серце б'ється рівно та ритмічно. Воно абсолютно спокійне. Серце б'ється спокійно та рівно. Усе тіло розслаблене. Відчуваю приємне тепло в усьому тілі. Відчуваю повний спокій... повний спокій... .

Якщо емоційне збудження дуже сильне та сон довго не настає, текст промовляють до повного засинання. При цьому не слід думати про сон. Головне завдання – домогтися повного розслаблення, зосередження уваги на відповідних відчуттях. Вже саме цей стан дає добрий відпочинок, навіть якщо тривалий час не вдається заснути.

Вправа 8. Нейтралізація больових відчуттів.

Прийом «Видихання болю»

Слухачі займають вихідне положення сидячи чи лежачи, розслаблюються, встановлюють спокійне і рівне дихання. Потім, зробивши вдих і затамувавши подих, вони зосереджують увагу на болючій ділянці. При цьому треба якомога яскравіше уявити, що під час вдиху життєва сила наповнює груди, а під час затримки подиху вона спрямовується до болючої ділянки і придушує больове відчуття. Можна також уявити, що біль з кожним видихом, потихеньку залишає тіло. При головному і зубному болях, больових відчуттях у спині перед виконанням вправи потрібно випити ковток холодної води.

Прийом «Зняття головного болю»

Зручність у застосуванні цієї системи полягає в тому, що для бажаного впливу не треба шукати на тілі конкретну точку, а досить визначити площу, на яку потрібно здійснювати натискування пальцями чи долонею. Натискання здійснюється протягом 3-5 секунд на кожне місце з зусиллям 3-5 кілограмів. При цьому треба уважно стежити, щоб натискання не викликало больових відчуттів. Вправа виконується протягом 2-3 хвилин і складається з п'яти кроків.

Крок перший. Наклавши середній палець на вказівний, натискати останнім по центру черепа. Перше натискання зробити на верхній частині чола в тому місці, де починається волосся. Потім, відступаючи приблизно на 2,5 сантиметри, зробити ще дев'ять натискань. Остання крапка розташована на нижній частині (основі) черепа.

Крок другий. Намацавши на черепі найвищу ділянку, відступити від неї на 2,5 сантиметри в обидва боки в напрямку до скронь і зробити чотири натискування.

Крок третій. Обома руками зробити по два натискування за напрямком від завушних бугрів до поглиблення під основою черепа.

Крок четвертий. Зробити по чотири натискування на задній частині шиї з обох сторін від хребця.

Крок п'ятий. Почекати 1-2 хвилини і, якщо біль не затамувався, проробити всю процедуру повторно. Необхідно постійно пам'ятати, що натискування повинне супроводжуватися приємними відчуттями.

Перерва

План (підсумкового) заняття

1. Підведення підсумків тренінгу.
2. Отримання відгуків і оціночних суджень.

Поради ведучому: метою на цьому етапі є отримання відгуків учасників про виконану роботу – це найцінніша інформація для подальшого удосконалення тренінгових програм. Прощання повинне відбуватися в оптимістичній тональності.

Вправа 1. «Рахуємо до тридцяти».

Мета: активізація уваги учасників занять.

Інструкція: групі слід порахувати від 1 до 30, дотримуючись при цьому таких правил: один гравець не може називати два числа поряд (але впродовж гри гравці мають право називати більше одного числа); не можна називати числа тим, хто сидить поруч; якщо під час гри кілька гравців назвали одне й теж саме число одночасно, гра починається спочатку. Під час виконання завдання розмовляти заборонено.

Наприкінці відведеного часу 3-5 членам групи надається можливість висловити враження від вправи і пояснити, від чого залежить успішність її виконання.

Вправа 2. Загальне обговорення «Як це було?».

Учасники «по колу» обговорюють спільну роботу, дають відповідь на запитання у такій формі: «за час занять я дізнався про...», «тепер я знаю, що...», «тепер я вмію...», «тепер я можу...», «я змінився й тепер зрозумів, що...» Учасники у довільній формі діляться враженнями, ставлять запитання, вносять пропозиції.

У фіналі їм пропонується заповнити анкету учасника тренінгу наступного змісту:

- 1) Наскільки відповідав зміст занять Вашим професійним потребам?
- 2) Яка інформація, отримана на тренінгу, буде Вам корисна в практичній діяльності?
- 3) Які вправи більше всього запам'яталися, допомогли Вам зрозуміти тему тренінгу?
- 4) Які проблеми залишилися у Вас не вирішеними?
- 5) Ваші пропозиції, зауваження, коментарі, побажання.

Вправа 3. «Побажання».

Кожному учаснику тренінгу всі інші роблять компліменти, висловлюють побажання, що стосуються комунікативних якостей і умінь, можуть бути корисні з точки зору самовдосконалення. Ведучий також бере активну участь у цій вправі. Бажано щиро подякувати за роботу кожного члена тренінгової групи.

Примітка: ритуал прощання може прикрасити вручення сувенірів, «особливих» дипломів, які напередодні підготовлені найбільш активним членам групи.

Проведення підсумкового тестування з метою діагностики професійно значущих якостей судді за методикою МЛО-АМ «Адаптивність» Маклакова-Чермяніна.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ СЛУХАЧАМ ЛІТЕРАТУРИ

1. Гірник А.М. Управління конфліктом (соціально-психологічні аспекти). – Світ безпеки. – К., 1996, № 9. – С. 13-19.
2. Грачев Г.С., Мельник И.К. Манипулирование личностью. – М., 2002. – 220 с.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта.– СПб., 1996. – 210 с.
4. Доценко Е. Л. Психология манипуляции. – М.: ЧеРо, 2001. – 344 с.
5. Зимбардо Ф., Ляйппе М. Социальное влияние. – СПб.: Питер, 2000. – 448 с.
6. Иванов В.М., Иванова О.В. Юридична конфліктологія. – К., 2004. – 220 с.
7. Ігри дорослих. Інтерактивні методи навчання / Упорядник Л. Галіцина. – К., 2005. – 128 с.
8. Кабаченко Т.С. Методы психологического воздействия. – М.: Педагогическое общество России, 2000. – 544 с.
9. Конфліктологія: навч.-метод. посіб./ Д.О. Александров, Б.І. Бараненко, Л.І. Казміренко та ін.; За заг. ред. Я.Ю. Кондратьєва. – К.: НАВСУ, 2003. – 144 с.
10. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. – СПб., 2001.
11. Лабунская В.А. Невербальное общение (социально-перцептивный подход). – Ростов-на-Дону, 1986.
12. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: учеб. пособие. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.
13. Лукашевич В.Г. Криминалистическая теория общения: постановка проблемы, методика исследования, перспективы использования. – Киев: изд-во Украинской академии внутренних дел, 1993. – 194 с.
14. Мороз Л.І. Основи психологічного тренінгу. – К.: ПАЛИВОДА, 2004. – 254 с.
15. Морозов В.П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. – М., 1998.
16. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии – СПб.: Речь, 2003. – 208 с.
17. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб.: Речь, 2001. – 204 с.
18. Столяренко А.М. Психологические приемы в профессиональной деятельности юриста. – М., 2000.
19. Таранов П. С. Приемы влияния на людей. – Симферополь: Таврия, 1995. – 496 с.
20. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. /Пер.с англ. – М.: Знание, 1991.
21. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування. – К., 2004. – 304 с.
22. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком (Психология манипулирования). – Мн.: Харвест, М.: АСТ, 2000. – 848 с.

- 23.Юри У. Преодолевая «нет» или переговоры с трудными людьми. – М.: Наука, 1993.
- 24.Юридична психологія: Підруч. для студ. юрид. вищ. навч. закл. і фак. / В.Г. Андросюк, Л.І. Казміренко, Я.Ю. Кондратьєв та ін.; За заг. ред. Я.Ю. Кондратьєва. – К.: Видавничий Дім «Ін Юре», 1999. – 352 с.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ВИКЛАДАЧАМ ЛІТЕРАТУРИ

- 25.Емельянов Ю.Н., Кузьмин Е.С. Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга: Учебное пособие. – Л., 1983. – 103 с.
- 26.Зайцева Т.В. Теория психологического тренинга. Психологический тренинг как инструментальное действие. – СПб.: Речь. М.: Смысл, 2002. – 112с.
- 27.Лефтеров В.А., Литвинова Г.А., Ковальчишина Н.И., Кошкин И.А. Методико-практические рекомендации по организации и проведению тренинга «Коммуникация – Стресс – Безопасность» (в помощь тренерам-психологам тренинга КСБ). – Донецк: ДИВД, 2004. – 72 с.
- 28.Льюис Д. Тренинг эффективного общения. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2002. – 224 с.
- 29.Макшанов С.И. Психология тренинга. – СПб., 1997. – 212 с.
- 30.Ментс М. Эффективный тренинг с помощью ролевых игр. – СПб.: Питер, 2001. – 208 с.
- 31.Методы практической социальной психологии: Диагностика. Консультирование. Тренинг: Учеб. пособие для вузов / Ю.М. Жуков, А.К. Ерофеев, С.А. Липатов и др.; Под ред. Ю.М. Жукова. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 256 с.
- 32.Мороз Л.І. Професійно-психологічний тренінг у становленні особистості фахівця (на прикладі працівників правоохоронних органів). – К.: КНУВС, 2007. – 432 с.
- 33.Рай Л. Развитие навыков эффективного общения. – СПб.: Питер, 2002. – 288 с.
- 34.Соболев В.О., Московец В.І., Лапшина В.Л. та ін. Психологічне та соціологічне забезпечення роботи з персоналом: Збірник методичних рекомендацій. – Х.: НУВС, 2002. – 282 с.
- 35.Теорія та досвід застосування тренінгових технологій у практичній психології: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Київ, 22 листопада 2003 р. / За ред. Л.І. Мороз. – К.: КІВС, 2003. – 224 с.
- 36.Яценко Т.С. Теорія і практика групової психокорекції: Активне соціально-психологічне навчання: Навч. посіб. – К.: Вища школа, 2004. – 679 с.