

АННОТАЦІЯ, СКЛАДЕНА ЖУРКОВОЮ О.С.

на підручник І.О. Баклицького «Психологія праці»

розділ «ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ, РОЗВИТКУ, КОРЕКЦІЇ РЕЗЕРВНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ ПРАЦІВНИКА

1. Розвиток і корекція особистості працівника — пріоритетне завдання психології

Множинність параметрів взаємопов'язаних макрохарактеристик працівника, який одночасно є індивідом, особистістю, суб'єктом праці, індивідуальністю, зумовлює потребу застосовувати цілісну психологію формування, розвитку та корекції особистості.

Реалізація такого підходу визначає продуктивну взаємосформованості творчого потенціалу, результатів праці.

На відміну від різних концепцій (наукової організації праці, ергономіки - теорії управління та ін.), які нормативно фіксують прості та складні професійні, технічні, соціальні — оптимальні способи організації, акмеологічний* підхід, використовуючи продуктивний досвід і власні рішення, у центрі досліджень має саме суб'єкта. Найважливіше завдання — допомога в надходженні та досягненні суб'єктом способу організації і цілеспрямованого функціонування як об'єкта праці, який формується в рамках життєвої стратегії, а не переведення його в розхідний матеріал цієї праці і знеособлення об'єкта управління.

Великий вклад у справу оздоровлення мікроклімату у сім'ях, вносить індивідуальне консультування осіб, які звернулись до психолога, щоб позитивно вирішити конфліктні ситуації, складні життєві проблеми, набути психологічних знань і навичок. Важливе завдання психолога — виявити працівників, які мають відхилення від нормальної соціально-психологічної адаптації. Його професійний обов'язок — і тих, хто звернувся за допомогою, самостійно використовувати к контролю та саморегуляції психоемоційного стану.

Сутність психопрофілактики полягає у формуванні психолого-пед« ними методами умов для успішного процесу соціально-психологічної тації працівників, попередження розвитку девіантної поведінки, а і для попередження невротичних і психотичних розладів у осіб групи ку, у підвищенні психологічної толерантності (несприйняття) до п травмуючих факторів у різних стресових ситуаціях, поліпшення сої но-психологічного клімату у сім'ї, колективі, інших об'єднаннях.

Під час корективної дії створюються умови виникнення емоцій- насичених ситуацій, у момент яких і можуть бути досягнуті психоко- х-щійні цілі. *

Можна виділити два напрями індивідуальної корекції. Перший — це : чплекс індивідуальних заходів з підсилення регулюючих функцій психи, розвитку емоційного самоконтролю та самоуправління, зміцнення ммовладання. Другий — нормативно-цілісна корекція — полягає у вне- нні відповідних напрямів в індивідуально-особистісну систему норм і ета- :нів поведінки, відповідно до яких працівник вносить корективи у виконання своїх життєвих і діяльнісних функцій.

Методи групової психокорекції спрямовані на розвиток комунікативних здібностей клієнта, їх рефлексивних навиків (уміння аналізуватж поведінку і стан членів групи і свою власну, ситуацію і себе в ній), умінню адекватно сприймати себе і навколишніх. При цьому* виробляють і корегують норми особистісної поведінки та міжособистісної взаємодії, а такса розвивається здатність гнучко реагувати на ситуацію, швидко перебу, вуватися у різних умовах, різних групах.

Як основні методи психокорекції використовують соціально-психс- логічні тренінги, рольові ігри, групові дискусії. Нижче опишемо техн:- логії деяких із них. Наприклад, психологу пропонують гру-дослідженві "Конкурент". Її виникнення зумовлене потребою у виробленні й удос- коналенні методів, форм, навиків усвідомленої побудови діяльності і Е:- ведінки працівника в нових, а часто й екстремальних для нього ситуаціях партнерської або конкурентної взаємодії. Це привело до створення ігор» які

можна назвати психологічними іграми-дослідженнями.

План внутрішнього саморозвитку особистості в процесі ігрових дій не менш важливий, ніж зовнішній. З одного боку, той, хто веде гру, — спостерігач — бачить актуальний рівень розвитку його учасників, з іншого, гра, як розвиваюча, дає йому змогу бачити здібності навчання, саморозвитку, самовміння. Необхідною умовою реалізації цього ігрового потенціалу є повна свобода дій гравця в рамках декількох правил: свобода вибору партнерів і конкурентів, свобода вибору стратегій і засобів досягнення мети, свобода бути активним або пасивним. Умовне покарання за програш не є сильним стимулом до виявлення активності. Активність породжується внутрішньою потребою в лідерстві, досягненні мети.

Потреба досягнення мети в цьому випадку реалізується в одній із найскладніших сфер людської діяльності — управлінні, лідерстві — в умовах постійної необхідності перехоплення управління. Свобода дій учасників : неструктурованість рольових відносин породжують у кожен одиницю часу необхідність постійного підтвердження свого лідерства, успішності своїх управлінських дій.

2. Нейролінгвістичне програмування на службі актуалізації резервних можливостей працівника

До пріоритетних напрямів роботи психолога належить розвиток як гласної здатності, так і здатності працівників ефективно спілкуватися в різних життєвих і ділових ситуаціях. Уміння психолога грамотно спілкуватися є складною проблемою для багатьох працівників незалежно від віку, :таті та життєвого досвіду. Тому розвиток творчого мислення, опанування методологічним і практичним інструментарієм ефективного спілкування і взаємодії, вміння керувати як собою, так і іншими людьми є пріоритетними завданнями психолога.

Одна з сучасних галузей прикладної психології — нейролінгвістичне програмування (НЛП) — ґрунтується на усвідомленні того, що більшу

частину свого досвіду працівник отримує з власного сприймання навколишньої дійсності. У житті й у будь-якому виді діяльності на психофізіологічному рівні людина систематично відчуває труднощі перед виконанням гранично простих завдань. Якщо людина опанувала методи НЛП, то, використовуючи відповідні прийоми і способи, у складній ситуації почуває себе досить вільно.

Нейролінгвістичне програмування — сучасний напрям прикладної психології. Він допомагає проводити ефективну комунікацію, викликаючи бажані зміни у людині. Словосполучення “нейролінгвістичне програмування” розшифровують так: нейро (гр. *neuron* — жила, нерв) — частина складних слів, які вказують на відношення до нервової системи; лінгвістика (лат. *lingua* — мова) — наука про мову, її будову та функціонування; програмування — процес підготовки багатоступінчастих завдань для подальшого їх вирішення.

НЛП — це створення багатомірної моделі структури та функції людського досвіду. Основа НЛП — мовний (вербальний) вплив психолога на працівника,

НЛП — це процес прискореного навчання і переучування, відкидання небажаних стереотипів поведінки. Особливістю НЛП є те, що на клієнта не впливають, йому нічого не нав'язують. Просто пропонують вибір (і жаний для нього) програми, засвоєння її, закріплення на рівні страт роботи вищої нервової діяльності та подальше використання в повсякденному житті. Клієнт може (і повинен) доповнити відповідну програму (ми образами).

Базове допущення НЛП зводиться до незмінних постулатів. Для щоб працювати в цій системі та досягти ефективного результату, приймати ці постулати на віру, не корегувати їх, не виправляти, не дати нічого від себе. Або не працювати в цій системі взагалі.

Суб'єктивний досвід складається з візуальних образів, звуків, почуттів, смакових відчуттів і запахів. Це прості складові досвіду. Проте саме на їхній основі формують складніші програми дій і поведінки.

Смисл спілкування будь-якої людини полягає в тій реакції, яку воно спричиняє. Можна говорити й про інші смисли спілкування: конкретний, змістовий, діловий. У НЛП спілкування розглядають як феномен, який зумовлює відповідні реакції у людей незалежно від того, на що спрямоване спілкування.

У спілкуванні між людьми не буває труднощів, незгод, поразок. Усі результати — це тільки вираження зворотного зв'язку.

Будь-яка поведінка зорієнтована на вибір найкращого варіанта, який є на цей момент.

Будь-яка поведінка має позитивну *інтенцію* (намір, прагнення), бо адаптується до *первинної території*. Згідно з цим постулатом, людина, спілкуючись з іншими, представляє для решти свою територію, яку сама формує відповідно до власної карти. Спілкуючись із людьми з негативними намірами щодо себе, треба оцінювати упереджене розуміння ними власних цілей та цінностей. Щоб інтенція співбесідника була позитивною, треба позитивно формувати власну інтенцію (карту). Тоді намір буде сприйматися партнером по спілкуванню як дружня територія. Природно, що ця вимога має симетричний характер і належить до обох сторін комунікації.

Кожна людина має всі ресурси, які потрібні для досягнення своїх цілей.

Загальна територія — це дружнє, сповнене ресурсами середовище. Вступ до комунікації охоплює формулювання мети та досягнення рапорту.

Формулювання мети характеризує досягнення успіху, якщо виконано такі вимоги:

- а) чітко сформульована мета, визначена в позитивних намірах і виявленнях у сенсорних категоріях (візуальних образах, звуках, відчуттях);
- б) поставити мету, яку можна практично досягнути;
- в) мета потрібна як така і з своїми наслідками;

Специфікація результату — це важлива характеристика роботи психолога. Умови правильного формулювання результату зводять до таких типів:

Результат сформульований ствердно — означає те, що його треба формулювати тими термінами, які хоче людина, а не тими, яких не хоче. Позитивна мета може бути виражена в позитивному результаті й обов'язково сформулюватися у стверджувальній інтенції. Треба пам'ятати, що твердження “ні” — не просто слово, що складається з двох букв, а відповідна психофізіологічна реакція. Використання негативного формулювання результату обов'язково призводить до того, що надалі будуть великі складнощі з подолання цього обмежено-деструктивного стану.

Результат повинен бути застосований до конкретної особи і контролюваний. У відповіді на запитання: “Як би ви хотіли змінитися?” треба акцентувати увагу на тому, до чого це має привести і за якими ознаками все це буде помітно.

Результат треба визначати у відповідному контексті. Варто отримати згоду клієнта про те, що він побачить, почує, відчує, коли від досягне бажаного результату.

Результат треба визначати у відповідному контексті. Доцільно одержати відповіді на запитання: коли, де, в яких умовах бажано досягнути результату. Для кожної ситуації треба отримати відповідні контекстуальні ключі, які подають конкретні ситуації використання.

Результат повинен супроводжуватися побічними позитивними продуктами. Треба підтвердити, як бажаний результат вплине на життя клієнта. Вимагають простежити, щоб жодна з переваг (або вторинних вигод) стану, які склалися, не було втрачено.

Кожен результат повинен мати відповідний масштаб узагальнень. Це просте правило визначає те, в якій галузі цей результат є бажаним, позитивним, який приносить задоволення.

Будь-який результат залежить від доступу до ресурсів (мобілізація волі, характеру, досвіду, знань тощо). У порядку специфікації результату належить отримати відповідь: які ресурси потрібні людині для досягнення бажаного результату.

Треба визначити всі перепони, які заважають досягненню результату. Крім вказівок на ці перепони, треба запропонувати клієнту сформулювати їх у категоріях сенсорного досвіду (в описах різних внутрішніх процентних репрезентантах).

Специфікація мети завершується визначенням першого кроку (або перших кроків). Для цього клієнтові пропонують визначити перший крок до досягнення бажаного результату, шляхи повернення назад, а також шляхи альтернативного шляху з досягнення результату.

Поняття взаєморозуміння підвищує ефективність спілкування та прийняття рішення. Для підвищення взаєморозуміння можна використати прийоми, які були розроблені в рамках НЛП-підходу. Реалізація цих прийомів у процесуальному плані повинна утворювати три етапи: 1) приєднання; 2) закріплення; 3) ведення.

На початковому етапі приєднання — використовують особливості дихання та пози. Досягнення синхронності свого дихання з диханням парт-нера, а також ідентичності поз, допомагає м'яко увійти в контакт. Ідентичність поз є відправним пунктом у приєднанні або якщо поза свідчить про закритість, то тільки після її копіювання можна через деякий час перейти до пози, яка свідчить про відкритість до спілкування. Мета цього етапу — синхронність станів репсистем вас, вашої та вашого партнера по спілкуванню.

На етапі закріплення використовують відповідну міміку (адекватну асиметрії партнера), жести, голос і ключові слова, які розривають контакт у напрямі “підключення до комунікативного контексту партнера”, забезпечуючи тим самим стійке спілкування з ним.

Етап ведення — це поступове переключення партнера з його власної програми на запропоновану. В цьому випадку основна увага зосереджена на зонах та прийнятті рішення, тобто на ведучих зонах обміну візуальною, аудіальною та кінестезійною інформацією. Отже, реалізується синхронний супровід процесу прийняття рішення та переключення партнера на

виконання бажаної для вас програми. Процес спілкування на цьому етапі розвивається в зацікавленому для вас напрямі, простежується поглиблене взаєморозуміння.

3. Соціально-психологічний тренінг як засіб формування, розвитку та корекції можливостей працівника

У широкому значенні під соціально-психологічним тренуванням (СПТ) розуміють практику психологічного впливу, яка ґрунтується на активних методах групової роботи, використання своєрідних форм навчання: знання, уміння і техніка у сфері спілкування, діяльності, власний розвиток та корекція. . Норми — це сукупність правил поведінки, які керують і Г-Еми учасників і визначають санкції при їх порушенні. Норми визначають, що правильно, що неправильно. Не всі члени групи однаковою мірою підкоряються цим законам. Лідери та учасники групи з низьким статусом менше схильні підкорятися груповим нормам, ніж члени групи зі світлим статусом.

Структура групи. Кожна людина приходить у групу й очікує роль, яку буде в ній грати.

Роль — це програма поведінки, яку вважають нормою для цього члена групи. В офіційних групах в ролі виявляються нормативно одобрений образ [поведінки, який очікують від кожного, хто займає цю посаду.

Р. Шиндлер описав найпопулярніші групові ролі:

альфа — лідер спонукає групу до дії, імponує групі;

бета — експерт має спеціальні знання, навички або здібності, які завжди потрібні групі і які вона поважає. Поведінка самокритична і раціональна;

гамма — пасивні, члени легко пристосовуються, намагаються зберегти анонімність, більшість із них ототожнюють себе з альфою;

омега — “крайній” член, який відстає від групи через відмінності або страх;

дельта — противник, опозиціонер, який активно виступає проти лідера.

Рольова поведінка виявляється в особливостях спілкування: вербального

та невербального.

Орієнтовний перелік принципів.

Принцип активності учасників. У ході занять членів групи постійно залучають до різних дій: обговорення, програвання рольових ситуацій, які запропоновані самими учасниками, спостереження за поведінкою учасників рольових ігор, виконання спеціальних вправ та ін.

Принцип творчої позиції учасників. Головна мета тренування — створення проблемної ситуації, мета учасників — самостійно знайти вирішення проблеми.

Принцип об'єктивації поведінки. М. Узнадзе вказує на два рівні поведінки: імпульсивний і об'єктивний. Поведінка учасників переводиться з імпульсивного на об'єктивний. Універсальний засіб об'єктивізації — зворотний зв'язок.

Під зворотним зв'язком треба розуміти відкрите аргументування то конструктивне висловлювання кожним членом групи своїх суджень про смисл аспектів, способи вирішення проблем, власному стилю діяльності та спілкування, про відповідну ефективність тих або інших способів поведінки у спеціально змодельованих іграх, ситуаціях, про успішність виконання поставлених на занятті завдань. Саме завдяки активному використанню зворотного зв'язку. Все це утворює передумови для корекції і розвитку навиків і умінь спілкування, а ширше — для взаємодії в хол: тренування .

Психологічні аспекти формування, розвитку, корекції резервних можливостей працівника

Є правила, які дають змогу створити зворотний зв'язок у процесі спілкування:

- а) говорити коротко;
- б) говорити конкретно;
- в) говорити, що ти при цьому відчував;

- г) слухати уважно;
- г) запитувати, щоб отримати додаткову інформацію;
- д) не пояснювати своєї поведінки.

Принцип партнерського спілкування. Цей принцип ґрунтується на зизнанні цінності особистості іншої людини, її міркувань, інтересів. Рішення приймають з максимально можливим врахуванням інтересів усіх учасників спілкування, а не досягнення однієї зі сторін своєї мети за рахунок інтересів інших.

Перелічені принципи може обговорювати група. Якщо виникає незгода, група повинна продовжити роботу до одностайного прийняття рішення, інакше не виконається четвертий принцип: член групи, який пропонує своє рішення, група пригнічує його.

У подальшій роботі група і ведучий слідкують за виконанням правил. Згаданий список принципів має багато варіантів. Можна запропонувати такі принципи.

Принцип постійності членів. Принцип “тут і тепер” (не виносити інформацію за межі приміщення). Група сама приймає всі рішення. Кожен член групи відповідає за себе.

У деяких групах обговорюють мету занять і періодично простежують: виконується вона чи ні. Може бути прихована мета, про яку мовчать.

Особливо важливо для групи тренування створення клімату довіри, який допомагає реалізувати більшу, порівняно з повсякденним спілкуванням, інтенсивність відкритого зворотного зв'язку.

Учасники отримують можливість реально побачити себе з боку і зорієнтуватися у власному досвіді, який склався під час спілкування, набути нового соціального досвіду.

Ведучий не є викладачем, а є одним із учасників групової роботи.

Уміння виділити і правильно оцінити невербальні компоненти спілкування слугує основою для розвитку такої важливої властивості, як емпатія. Під емпатією розуміємо співпереживання, тобто розуміння актуального

емоційного стану проникнення в почуття іншої людини.

Розрізняють такі види емпатії.

Емоційну, яка ґрунтується на механізмах проєкції та наслідування моторних та афективних реакцій іншої людини.

Когнітивну, яка ґрунтується на порівнянні, аналогії тощо. Отже, емоційний стан іншої людини пізнається не з допомогою почуттів, а з допомогою мислення.

Предикативну, яка виявляється як здатність людини передбачати ефективні реакції іншого в конкретних ситуаціях. Можлива при великому життєвому досвіді та доброму знанні цього працівника або особливості поведінки людей в цілому.

4. Методика психологічної релаксації і відновлення

Функціональний стан (ФС) людини — це інтегральний комплекс наявних характеристик тих функцій і якостей людини, які прямо або опосередковано зумовлюють виконання діяльності. Функціональний стан організму знаходить свій вираз у виконанні ритмічних процесів. Протікання ритмічних процесів в організмі служить визначальним фактором ФС людини. До цього часу у людини знайдено більше 300 процесів, які підкоряються циклад йому ритму і кількість накопичення факторів постійно зростає.

Нормальний режим — відповідає стану психофізіології здорової 25—40 річної людини в активному стані (стані неспанья).

Віковий режим — відповідає стану психофізіології здорової людини у звичному стані неспанья у віці до 25 років і після 40 років.

Режим природного сну — відповідає стану психофізіології здорової людини у сні і поділяється на три субрежими залежно від віку: до 25 років, від 25 до 40 років, більше 40 років.

Передпробуджувальний режим — відповідає двом станам психофізіології здорової людини з урахуванням віку: а) в період неповного природного засинання; б) у період неповного природного пробудження.

Релаксаційний режим — відповідає стану психофізіології здорової людини

в пасивному стані неспання на фоні загальної м'язової та емоційної релаксації з врахуванням віку.

Мобілізаційний режим — відповідає стану психофізіології здорової людини у надактивному мобілізуючому стані психіки на фоні загального м'язового й емоційного збудження з врахуванням віку.