

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ І. І. МЕЧНИКОВА
ЕКОНОМІКО-ПРАВОВИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА АДМІНІСТРАТИВНОГО ТА ГОСПОДАРСЬКОГО ПРАВА



ПСИХОЛОГІЧНІ ПРИЙОМИ В ЮРИДИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

ЕЛЕКТРОННИЙ МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК
для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
спеціальності 081 «Право»

ОДЕСА
2023

**УДК 34:174]:159.922(076)
П865**

Укладач:

Гаран Ольга Володимирівна, доктор юридичних наук, професор, професор кафедри адміністративного та господарського права економіко-правового факультету Одеського національного університету імені І. І. Мечникова.

Рецензенти:

Миколенко Олександр Іванович, доктор юридичних наук, професор, завідувач кафедри адміністративного та господарського права.

Клейменова Світлана Миколаївна, кандидат юридичних наук, доцент, доцент кафедри цивільно-правових дисциплін.

*Рекомендовано вченою радою економіко-правового факультету
ОНУ імені І. І. Мечникова
(Протокол № 1 від 28 серпня 2023 р.)*

П865 **Психологічні** прийоми в юридичній діяльності [Електронний ресурс] : електронний методичний посібник до практичних занять з курсу «Психологічні прийоми юридичній діяльності» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 081 «Право» / уклад. О. В. Гаран. – Одеса, 2023. – 82 с. – 1,0 МБ.

У методичному посібнику наведено основні положення до вивчення навчальної дисципліни «Психологічні прийоми в юридичній діяльності» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 081 «Право» галузі знань 08 «Право».

Основна мета посібника – надати методичну допомогу здобувачам вищої освіти у підготовці та вивченні навчальної дисципліни на аудиторних заняттях та у процесі самостійної роботи.

УДК 34:174]:159.922(076)

© Одеський національний університет
імені І. І. Мечникова, 2023

ЗМІСТ

	стор.
Вступ	4
Зміст навчальної дисципліни	6
Плани та методичні вказівки для підготовки до практичних занять	9
Завдання для самостійної роботи	64
Питання для підсумкового контролю	75
Рекомендована література	78

ВСТУП

Курс «Психологічні прийоми в юридичній діяльності» відноситься до вибіркових навчальних дисциплін. Знання психологічних прийомів є умовою ефективною та успішною роботи за фахом.

Предмет вивчення дисципліни – засади психології ділового спілкування, резилієнтності особи, основні техніки, психологічні прийоми, які дозволяють здійснювати ефективну юридичну діяльність

Міждисциплінарні зв'язки: юридична деонтологія.

Мета вивчення дисципліни «Психологічні прийоми в юридичній діяльності» полягає у формуванні у здобувачів обсягу теоретичних і практичних знань, умінь, навичок про засади психології ділового спілкування, резилієнтності особи, на ознайомлення з основними техніками, психологічними прийомами, які дозволяють здійснювати ефективну юридичну діяльність та формування навичок застосування основних психологічних прийомів, технік для вирішення конфліктних ситуацій, ознайомлення з моделями протидії вигорянню, моделями застосування технік когнітивно-поведінкової терапії (КПТ) для плекання професійного зростання, створення ефективною команди.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Психологічні прийоми в юридичній діяльності» є:

- ознайомити здобувачів із суттю та психологічною природою ділового спілкування, механізмами плекання резилієнтності особи;
- навчити правильно орієнтуватися в основних психологічних прийомах, техніках, які використовуються для ефективного вирішення конфліктних ситуацій;
- ознайомити здобувачів з моделями протидії вигорянню, моделями застосування технік когнітивно-поведінкової терапії для плекання професійного зростання;

- сприяти опануванню основних технік, психологічних прийомів, які дозволяють здійснювати ефективну юридичну діяльність;
- навчити застосовувати отримані теоретичні знання та навички в конкретних умовах суспільного життя та практичній діяльності;
- формування психологічної культури здобувачів та плекання ментального здоров'я.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен:

знати:

- основні техніки, психологічні прийоми, які сприяють здійсненню ефективної юридичної діяльності;
- загальні засади психології ділового спілкування, стресостійкості;
- прості і дієві прийоми встановлення психологічного контакту між співрозмовниками та досягнення поставленої мети;
- стратегії, форми, методи вирішення конфліктів;
- специфічні процеси пов'язані з професійним вигоранням та цільове застосування втручань протидії.

вміти:

- правильно застосовувати психологічні прийоми в юридичній діяльності;
- самостійно здійснювати діагностування міжособистих взаємин;
- варіативно обирати засоби спілкування, форми та способи впливу на співрозмовників, відповідні стратегії та методи регулювання конфліктів;
- розпізнавати патерни фокусу мови;
- використовувати базові КПТ та майндфулнес-техніки само- та взаємодопомоги

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I. ЗАГАЛЬНО-ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ
СПІЛКУВАННЯ (тема 1-4).

ТЕМА 1. Психологічна характеристика юридичної діяльності.

Психологічні особливості юридичної діяльності; психологічна напруженість – складова юридичної діяльності: поняття, види; психологічна культура для юриста: поняття, значення, складові; компоненти професіоналізму в юридичній діяльності; психологічні вимоги до юриста; фактори успіху професійної діяльності юриста; психологічна структура юридичної діяльності; соціально-психологічні аспекти юридичної діяльності; вивчення і оцінка особистості, яка цікавить юриста.

ТЕМА 2. Загальні засади психології ділового спілкування.

Структура та етапи, функції, засоби, види, форми ділової комунікації; вербальні і невербальні засоби спілкування; технології проведення ділових бесід; психологічні особливості проведення ділових переговорів; сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації; технології проведення ділових бесід; завдання психології ділового спілкування; функції, форми та різновиди офіційного спілкування; комунікативні позиції, моделі, стилі ділового спілкування.

ТЕМА 3. Особливості встановлення психологічного контакту та довірливих відносин в юридичній діяльності.

Значення спілкування в професійній діяльності юриста; досягнення психологічного контакту юриста з громадянами, з якими йому доводиться спілкуватися, у взаємостосунках і взаємодії з якими він вирішує професійні завдання; істотні психологічні фактори, які зумовлюють встановлення психологічного контакту; значення справедливо-сприятливого ставлення до особистості в установленні контакту; прості і дієві прийоми встановлення

психологічного контакту між співрозмовниками та досягнення поставленої мети.

ТЕМА 4. Фокуси мови. прийоми психологічного переконання в юридичній діяльності.

Фокуси мови – мовні патерни, які дозволяють проявляти комунікативну гнучкість та змінювати переконання співрозмовника; осмислена мова та особливості її використання в практичній діяльності. Психологічні техніки підвищення рівня «чути, що говорить співрозмовник»; наміри перед початком розмови; механізми тримання емоцій при собі, коли це необхідно; побудова розмови з допомогою «структури амфори»; розпізнавання патернів фокусу мови: значення, техніки.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЇ КОНФЛІКТІВ ТА РЕЗИЛІЄНТНОСТІ (теми 5-6)

ТЕМА 5. Психологія конфліктів. основні психологічні прийоми вирішення конфліктних ситуацій.

Загальна характеристика поняття «конфлікт»; фази розвитку конфлікту; результати конфліктних ситуацій; загальна характеристика категорії «агресія» та «агресивна поведінка»; види агресії та їх властивості; використання в практичній діяльності техніки «Іншими словами»; діагностування міжособистих взаємовідносин; варіативні засоби спілкування, форми та способи впливу на співрозмовників, стратегії та методи регулювання конфліктів; алгоритм техніки «Повтори, погодься, доповни», як спосіб спільного обговорення складних питань; окремі методи вирішення конфліктів.

ТЕМА 6. Стресостійкість (резилієнтність). стрес та основні моделі кпт щодо його попередження в діловому спілкуванні.

Ознаки професійного стресу, вигорання та сучасні наукові підходи до їх розуміння, попередження та допомоги; модель коупінгу, «розгорання» та стресостійкості на усіх стадіях професійного вигорання; методи моніторингу і оцінки професійного вигорання та методи самодіагностики професійного стресу, вигорання; принципи командної відповідальності за моніторинг професійного вигорання; модель КПТ у коупінгу з професійним стресом та вигоранням (п'ятикомпонентна модель та її складові); базові КПТ та майндфулнес-техніки само- та взаємодопомоги; значення командної взаємопідтримки у протидії вигоранню; специфічні процеси пов'язані з професійним вигоранням та цільове застосування втручань протидії.

ПЛАНИ ТА МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I. ЗАГАЛЬНО-ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СПІЛКУВАННЯ

Практичне заняття № 1:

Тема 1. Психологічна характеристика юридичної діяльності.

Питання для обговорення:

1. Психологічна структура юридичної діяльності.
2. Психологічні особливості юридичної діяльності.
3. Компоненти професіоналізму в юридичній діяльності.
4. Фактори успіху професійної діяльності юриста.
5. Психологічна напруженість – складова юридичної діяльності:

поняття, види.

6. Психологічна культура для юриста: поняття, значення, складові.

Теми для підготовки презентацій та доповідей:

1. Юридична діяльність – психологічні аспекти, визначення особливості її змісту та принципів.
2. Розкрийте сутність психологічних вимог до юриста.
3. Розкрийте сутність соціально-психологічних аспектів юридичної діяльності.
4. Психологічні техніки «заземлення» психологічної напруженості: поняття, значення, перелік.
5. Алгоритми технік «заземлення» психологічної напруженості.

Практичне завдання:

1. Продемонструйте психологічні техніки «заземлення» психологічної напруженості.

Обговорення проблемних ситуацій, обмін думками. Підготовка та захист рефератів, презентацій, складання та розв'язання кейсів за темою.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИВЧЕННЯ ПИТАНЬ ТЕМИ

У ході підготовки до вказаної теми здобувачам слід розуміти, що юридична діяльність є різновидом трудової діяльності. В свою чергу, її різновиди розрізняються за профілем (правотворча, правоохоронна, правозастосувальна) та за суб'єктами її реалізації (оперативно-розшукова, слідча, пенітенціарна, прокурорська, адвокатська, нотаріальна).

Змістовно психологічна структура юридичної діяльності представлена наступними основними різновидами: пізнавальна; конструктивна; комунікативна; організаційна. Слід також виділяти два допоміжні види юридичної діяльності, що не визначають змісту, але створюють умови для її реалізації: 1) профілактична та 2) засвідчувальна.

Потрібно звернути увагу, що юридичну діяльність можна також віднести до професій, що передбачають виконання службових обов'язків у напружених, екстремальних, стресогенних умовах. Тому їй притаманні всі особливості, характерні для інших «критичних» видів діяльності:

- Дефіцит часу;
- Високий рівень напруженості;
- Вплив на особистість особливо сильних подразників;
- Домінування негативних емоцій при недоліку позитивних;
- Підвищена відповідальність за прийняття рішень
- Необхідність невідкладного вжиття заходів.

Психологічний аналіз особливостей юридичної діяльності свідчить, що вона здатна викликати у суб'єкта специфічний стан напруженості. Цей стан зумовлюється чинниками, що їх умовно можна поділити на постійні, діючі періодично та короткочасні.

Серед постійно діючих найважливішим є стресогенний характер самої діяльності. Наприклад, у оперативного працівника чи слідчого повної розрядки не настає ніколи через нестабільність оперативної обстановки, постійне

зростання її криміногенності, відсутність впевненості у тому, що навіть успішно завершена справа у майбутньому не призведе до негативних наслідків. Постійно діючим чинником є також необхідність постійного самоконтролю при спілкуванні з людьми, що викликають негативні емоції.

До чинників, що діють періодично, можна віднести негативні зміни оперативної обстановки та зростання рівня злочинності, недостатню нормативну врегульованість діяльності, кадрові та матеріально-технічні проблеми: в сукупності це призводить до зростання рівня психічної навантаженості окремого працівника, загострення морально-психологічного клімату в колективі та ін. Суб'єктивно зазначені обставини викликають відчуття втоми, неадекватні ситуації хвилювання чи недбалість, загострення боротьби мотивів, а отже – знижують ефективність роботи.

Чинником, що діє короткочасно, є циклічний характер діяльності. Психологічна напруженість різко зростає (до максимуму) перед здійсненням вирішального завдання (з'являється тривога, неспокій), а після його завершення вона може зменшуватись.

Здобувачам потрібно знати рівні напруженості та розуміти їх сутність оптимальна, надмірна, недостатня.

У ході підготовки до практичного заняття здобувачам слід систематизувати знання щодо компонентів професіоналізму в юридичній діяльності та фактори успіху у професійній діяльності юриста. Під час розгляду запропонованих до теми теоретичних питань, здобувачам необхідно засвоїти зміст таких понять як структура юридичної діяльності; напруженість, техніки заземлення.

Якщо ми хочемо заспокоїтись та повернутись у теперішнє, можна зробити це за допомогою п'яти почуттів. Одна з найпопулярніших і найефективніших технік заземлення – « 54321». У чому її суть? Треба ідентифікувати та описати:

П'ЯТЬ речей, які ви бачите навколо себе. Це можуть бути стеля, олівець, книга, підлога тощо.

ЧОТИРИ речі, до яких ви можете доторкнутися. Це можуть бути обличчя, підручник, зошит тощо.

ТРИ речі, які ви чуєте. Це можуть бути власний подих, музика, звуки за вікном...

ДВІ речі, які ви відчуваєте. Це можуть бути аромат кави, запах парфюмів тощо.

ОДНУ річ, яку ви можете спробувати. Це можуть бути жувальна гумка, чай, кава, ополіскувач для ротової порожнини тощо.

Зверніть увагу, що «Техніка 54321» потребує практики і часу, бо сконцентруватися на чомусь, коли особа на піці стресу не так вже й просто. Направлення уваги на різні почуття «закріплює» нас в сьогоднішні, а кількість предметів, які ми маємо ідентифікувати, перериває «кружляння думок» по колу.

Практичне заняття № 2:

Тема 2. Загальні засади психології ділового спілкування

Питання для обговорення:

1. Загальні засади психології ділового спілкування.
2. Структура та етапи, функції, засоби, види, форми ділової комунікації.
3. Вербальні і невербальні засоби спілкування.
4. Технології проведення ділових бесід.
5. Психологічні особливості проведення ділових переговорів.
6. Сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації.
7. Техніки проведення ділових бесід.
8. Функції, форми та різновиди офіційного спілкування.
9. Комунікативні позиції, моделі, стилі ділового спілкування.

Теми для підготовки презентацій та доповідей:

1. Використання вербальних засоби спілкування.

2. Використання невербальних засоби спілкування.
3. Загальні засади активного слухання.

Практичне завдання:

1. Наведіть приклади вербальних і невербальних засоби спілкування.
2. Продемонструйте реалізацію прийомів психологічного переконання в юридичній діяльності.
3. Наведіть приклади технік проведення ділових бесід.
4. Продемонструйте стилі ділового спілкування.

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступні вправи для виконання.

Прочитайте наведені нижче речення. Скористайтеся вашими знаннями про невербальну комунікацію і розшифруйте, що хотів сказати своїм вчинком кожен з персонажів.

А) Ірина зібрала свої довге світле волосся в тугий вузол на потилиці, одягла позичений у матері строгий костюм в тонку смужку і бабусині туфлі, склала папки з документами в батьківський портфель і відправилася на співбесіду

Б). Після сімейної сварки Олег намалював портрет дружини в чорних і сірих тонах. Малюнок він повісив на дзеркало перед її туалетним столиком

В). Начальник похвалив Ірину за хорошу роботу і поплескав по плечу. Дівчина поспішно відсторонилася. _____

Г). Марта оглянула переповнений людьми конференцзал і сіла з симпатичним молодим чоловіком _____

Гра «Дзеркало яке мовчить та говорить».

Ведучий пропонує вийти в коло добровольцю, який буде «дивитися в дзеркало». Його задача – тільки по відображенню в «дзеркалі», точніше в двох «дзеркалах», визначити, хто з членів групи підійшов до нього ззаду.

Ці два «дзеркала», зрозуміло, будуть живими. Одне буде мовчазним: воно зможе пояснювати, хто знаходиться за спиною, тільки за допомогою міміки і жестів.

Друге «дзеркало» – говорить. Воно буде пояснювати, що це за людина, звичайно, не називаючи його імені. Він сам обирає з групи тих двох, хто стане мовчазним і говорючим «дзеркалом».

Після того, як гравець зробив вибір, ведучий дає «дзеркалам» більш докладну інструкцію:

- «Дзеркала» стають поруч біля стіни. Основний гравець – перед ними. Всі інші учасники групи розташовуються за його спиною і по одному безшумно підходять до нього ззаду.

Відображення «дзеркалами» відбувається по черзі. Спочатку працює мовчазне «дзеркало». Якщо основний гравець не може вгадати людини за спиною, то вступає «дзеркало, що розмовляє» і вимовляє одну – тільки одну - фразу. Якщо гравець знову не вгадує, то знову – можна по-іншому - відображає мовчазне «дзеркало» і так далі. Завдання гравця – вгадати людини за спиною якомога швидше.

Для «дзеркал» є певні умови. Мовчазне «дзеркало» фактично не обмежується в засобах «відображення» людини за спиною основного гравця. Але не варто акцентуватися тільки на зображенні чисто зовнішніх особливостей людей і тим більше підкреслювати якісь фізичні характеристики.

На «дзеркало», що говорить накладається ряд чітких обмежень.

По-перше, заборонено називати ім'я людини за спиною основного гравця. По-друге, описуючи цю людину, не можна посилатися на спогади про події за участю цієї людини поза групою. По-третє, слід уникати простих описів зовнішності.

Починаємо! Через кілька хвилин ведучий пропонує змінити основного гравця, а той отримує право поміняти і «дзеркала».

Після трьох-чотирьох циклів гри викладач разом із здобувачами обговорює минулу гру.

Можна обговорити такі питання:

- *Кому з гравців потрібно найменше дзеркальних «відображень», щоб визначити, хто знаходиться за його спиною?*
- *У чому секрет такої прозорливості?*
- *Хто з учасників групи виявився найталановитішим «дзеркалом»?*
- *Що йому в цьому допомогло?*

Наприкінці гри робляться висновки щодо невербальної та вербальної комунікації, яка з них є найбільш ефективною.

Вправа-гра на розвиток ораторського мистецтва «Співбесіда».

Мета: тренування аргументації і стресостійкості.

Проведення вправи: Викликаємо двох учасників. Один проводить, інший -проходить співбесіду. Мета переговорів – отримати роботу або збільшення зарплати. Той, хто проходить співбесіду в даних переговорах повинен використовувати як якомога більше аргументації, чому повинні взяти саме його (або чому дійсно необхідно збільшити йому зарплату).

Потім підводимо підсумки:

- *Чи вдалося виконати поставлене завдання?*
- *Що допомогло / завадило?*

Потім учасники міняються ролями в цій же парі.

В кінці заняття викладач разом із здобувачами обговорює помилки в ораторських виступах здобувачів, робиться висновок щодо шляхів поліпшення навичок ділового та публічного спілкування.

Опитувальник В. Ф. Ряховського для визначення рівня комунікабельності

Інструкція. Прочитайте кожен з 16 питань і напишіть відповідь – «так», «ні» або «іноді».

Текст опитувальника.

1. У вас запланована звичайна або ділова зустріч. Вибиває вас її очікування з колії?

2. Чи не відкладаєте ви візит до лікаря до останнього моменту?

3. Чи викликає у вас сум'яття і невдоволення доручення виступати з доповіддю, повідомленням, інформацією на будь-якому нараді, зборах або тому подібному заході?

4. Вам пропонують виїхати у відрядження в місто, де ви ніколи не бували. Прикладіть ви максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?

5. Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з ким би то не було?

6. Дратуєтеся ви, якщо незнайома людина на вулиці звернеться до вас з проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь питання)? 7. Чи вірите ви, що існує проблема «батьків і дітей» і що людям різних поколінь важко розуміти один одного?

8. Чи соромно вам нагадати знайомому, що він забув вам повернути 500 грн, які зайняв кілька місяців тому?

9. У ресторані або в їдальні вам подали явно недоброякісне блюдо. Промовчіть ви, лише розлючено відсунувши тарілку?

10. Опинившись сам на сам з незнайомою людиною, ви не вступите з ним у бесіду і будете перейматися, якщо першим заговорить він? Чи так це?

11. Вас жахає будь-яка довга черга, де б вона не була. Оберете ви відмовитися від свого наміру або встанете в чергу і будете нудитися в очікуванні?

12. Чи боїтеся ви брати участь в будь-якої комісії з розгляду конфліктних ситуацій?

13. У вас є власні суто індивідуальні критерії оцінки виробів літератури, мистецтва, культури, і ніяких чужих думок на цей рахунок ви не приймаєте. Це так?

14. Почувши де-небудь в кулуарах висловлювання явно помилкової точки зору з добре відомого вам питання, віддасте перевагу ви промовчати і не вступати в суперечку?

15. Чи викликає у вас досаду чиє-небудь прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому питанні чи навчальній темі?

16. Найбільш охоче ви викладаєте свою точку зору в письмовій формі, ніж в усній?

Обробка і інтерпретація результатів.

За кожне «так» нараховується 2 бали, за відповідь "іноді" – 1 бал, за відповідь «ні» – 0 балів. Обчислюється сума набраних балів з усіх питань і по класифікатору визначається, до якої категорії людей ви ставитеся.

30-32 бали – ви явно некомунікабельні. На вас важко покластися в справі, яка вимагає групових зусиль.⁶⁶

25-29 балів – ви замкнуті, неговіркі, віддаєте перевагу самотності. Нова робота і необхідність нових контактів якщо і не втягують вас в паніку, то надовго виводять з рівноваги.

19-24 бали – до певної міри ви товариські і в незнайомій ситуації відчуваєте себе впевнено. Нові проблеми вас не лякають. І все ж з новими людьми ви тримаєтеся обережно, у суперечках і диспутах берете участь неохоче.

14-18 балів – у вас нормальна комунікабельність. Ви охоче слухаєте цікавого співрозмовника, терплячі в спілкуванні з іншими. Без неприємних переживань йдете на зустріч з незнайомими людьми. У той же час не подобаються шумні компанії, багатослівність викликає у вас роздратування

9-13 балів – ви дуже товариські (часом навіть без міри). Говіркі, любите висловлюватися з різних питань, що, буває, дратує оточуючих. Охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча і не завжди можете їх виконати.

4-8 балів – товариськість б'є з вас ключем. Любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас мігрень і навіть нудьгу. Охоче берете слово з будь-якого приводу, навіть якщо маєте про нього поверхове уявлення. Усюди почуваєте себе в своїй тарілці.

3 бали і менше – ваша комунікабельність носить болісний характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтеся в справи, які не мають до вас ніякого відношення. Беретеся судити про проблеми, в яких ви абсолютно

некомпетентні. Свідомо чи несвідомо ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів в своєму оточенні.

Обговорення проблемних ситуацій, обмін думками. Підготовка та захист рефератів, презентацій, складання та розв'язання кейсів за темою.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИВЧЕННЯ ПИТАНЬ ТЕМИ

Готуючись до даної теми здобувачам слід засвоїти, що однією із суттєвих особливостей юридичного спілкування є зацікавленість юриста в тому, щоб більше говорив його співрозмовник. Людину, яка активно говорить: можна легше і краще зрозуміти; від неї можна отримати необхідну для вирішення питання інформацію; прослідкувати позицію і тактику розмови інше.

Під час підготовки до практичного заняття здобувачам слід розглянути, що ділове спілкування – це обмін інформацією, фактами та ідеями, які стосуються бізнесу. Знати, що поняття «спілкування» є складним та багатограним процесом, який одночасно може виступати як процес взаємодії індивідів, так само як і інформаційний процес, і як відношення однієї людини до іншої, а також як процес співчуття та взаєморозуміння один одного. Не всі види комунікації є спілкуванням, але будь-яке спілкування є приватним видом комунікації.

Здобувачам потрібно знати основні характеристики ділового спілкування, а саме: 1) сегментованість; 2) конкретність; 3) точність; 4) своєчасність; 5) повторюваність; 6) багатоканальність; 7) безпосередність; 8) наявність зворотного зв'язку.

Здобувачам потрібно звернути увагу на шість основних психологічних принципів ділового спілкування:

1) **Взаємність.** Взаємність у бізнесі означає взаємні очікування під час обміну цінностями. Якщо одна людина щось дає, очікується, що одержувач теж дасть щось натомість. Взаємність створює довіру між партнерами, і їхні стосунки розвиваються на краще.

2) **Переконливість.** Знання продукту, тенденцій, результатів дослідження у сфері переговорів зроблять вас набагато переконливішими. Важливо показати свою обізнаність, щоб отримати довіру партнера.

3) **Обов'язковість.** Завжди виконуйте свої зобов'язання, як письмові, а й усні. Пам'ятайте, що навіть рукостискання є символом згоди. Якщо вам буває важко згадати, що ви говорили у той чи інший момент, записуйте. Ви справите враження обов'язкової людини.

4) **Послідовність.** Будьте завжди послідовними у своїх справах і вчинках, і ніколи не змінюйте своїх ділових принципів.

5) **Прагнення консенсусу.** Консенсус передбачає, що кожен приймає та підтримує рішення та розуміє причини його прийняття. Консенсус можливий між партнерами, якщо вони мають спільні цінності та цілі, а також між ними є згода щодо конкретних питань та спільного спрямування.

6) **Особиста симпатія.** Ми більш схильні взаємодіяти з тими людьми, які дають зрозуміти, що ми їм подобаємося, і в присутності яких ми відчуваємо себе значущими. Певну роль цьому грає фізична привабливість, але подібність також дуже ефективно. Ми звертаємося до тих людей, які схожі на нас за одягом, віком, соціально-економічним статусом.

Потрібно звернути увагу на функції та цілі спілкування.

Цілі спілкування можуть бути функціональними і об'єктивними.

Функціональними цілями спілкування можуть бути: надання допомоги іншій людині; отримання допомоги; пошук партнера для бесіди, спільної гри, діяльності і т. д. (тобто партнера для взаємодії); пошук людини, від якого можна отримати розуміння, співчуття, емоційний відгук, похвалу; самовираження (спілкування з тими, хто дає можливість проявити силу, розум, здібності, вміння); залучення іншого (інших) до своїх або загальнолюдських цінностей (виховання, навчання); зміна думки, наміри, поведінки іншої людини.

Об'єктивні цілі пов'язані з вибором партнера по спілкуванню.

Види спілкування: пряме, непряме; цільове, інструментальне; вербальне, невербальне, проксимальне; міжособове, міжгрупове; ритуальне, маніпулятивне, гуманістичне; короткочасне, довготривале.

Психічний контакт між людьми може бути безпосереднім та опосередкованим. Електронні засоби спілкування. Правила ефективного спілкування через електронні засоби.

Засоби спілкування: мовленнєві (монолог, діалог) та немовленнєві (міміка, жести, дії). Мовлення як процес використання мови для спілкування людей. Мова як сукупність звукових, словникових, граматичних засобів вираження думки.

Доцільно знати характеристики гарного та поганого слухача: зосередженість, розуміння, запам'ятовування, оцінка, емпатична реакція.

Доцільно розуміти манери (стилі) спілкування: 1) спільна творчість; 2) дружні відносини; 3) загравання; 4) залякування; 5) дистанціювання; 6) ментор.

Є наступні стилі спілкування (по В. А. Кан Калік):

1. «Спільна творчість» – ставляться загальні для людей, що спілкуються мети, рішення відшукуються спільними зусиллями.

2. «Дружнє розташування» – заснований на щирому інтересі до особистості партнера по спілкуванню, шанобливе до нього відношенні, відкритості контактам.

3. «Загравання» – заснований на прагненні завоювати помилковий, дешевий авторитет у партнера по спілкуванню, сподобатися аудиторії.

4. «Залякування» – слідство невпевненості особи з більш високим статусом, ніж у партнера по спілкуванню, або ж результат невміння організувати спілкування на основі продуктивної спільної діяльності. Таке спілкування жорстко регламентовано, загнано в формально-офіційні рамки.

5. «Дистанціювання» – цей стиль має різні варіації, але складається в підкресленні відмінностей між партнерами по спілкуванню, і ця різниця пов'язана зі службовим, соціальним становищем, віком і т. д.

6. «Менторство» – різновид попереднього стилю, коли один з партнерів («бувалий») приймає на себе роль наставника і розмовляє з іншим авторитетним тоном «зверху».

Потрібно знати, що манера спілкування багато в чому залежить від того, з ким спілкуєшся, який у нього вік, стать, освіта, соціальний статус тощо.

До факторів та властивостей особистості, які обумовлюють ефективність спілкування відносяться: екстраверсія, емпатія, толерантність, мобільність.

Потрібно звернути увагу на фактори та властивості особистості, які негативно впливають на ефективність спілкування: інтроверсія, конфліктність, агресивність, сором'язливість, боязкість та ригідність.

Практичне заняття № 3:

Тема 3. Особливості встановлення психологічного контакту та довірливих відносин в юридичній діяльності.

Питання для обговорення:

1. Загальні засади встановлення психологічного контакту та довірливих відносин в юридичній діяльності.
2. Спілкування в професійній діяльності юриста: значення, можливості, окремі механізми спілкування в залежності від сфери юридичної діяльності та професійних завдань.
3. Психологічні фактори, які зумовлюють встановлення психологічного контакту.
4. Прийоми встановлення психологічного контакту між співрозмовниками та досягнення поставленої мети.
5. Неімперативні форми впливу на особистість.
6. Самопрезентація як важлива компонента комунікації.

Теми для підготовки презентацій та доповідей:

1. Особливості встановлення та розвиток психологічних контактів в діяльності адвоката.
2. Психологічний контакт у допиті.

Практичне завдання:

1. Продемонструйте реалізацію прийомів встановлення психологічного контакту та довірливих відносин в юридичній діяльності.
2. Продемонструйте (3-4 приклади) особливостей спілкування в залежності від сфери юридичної діяльності та професійних завдань.
3. Здобувачі протягом 2-3 хв. здійснюють самопрезентацію.
4. Продемонструй яким чином будуть реалізовуватися психологічні прийоми «Накопичення погоджень» та «Психологічного поглажування» в ситуації з громадянином А.

Громадянин А. заснував Фонд прихильників старовинних будинків. При зустрічі зі своїм приятелем він говорить: «Та ні, друже, тобі це все нецікаво. Що тобі до нашої історії, до того, що з нею творять бездушні люди? Ти ж давно вже забув ті чудові будинки. Їх знесли, щоб спорудити ці жахливі багатоповерхівки! Скільки грошей втратили на те, щоб зруйнувати наше минуле. І що? Тобі це все до лампочки! Який сенс звертатися до тебе з проханням про невеликий пожертвування в наш фонд?»

Вправа – гра «Важливі фактори».

Основна ціль – спостерігати за ефективністю спілкування, вмінням домовлятися між собою, впливати на думку інших осіб.

Група ділиться на команди по 6-7 осіб, окремо обирається по спостерігачу для кожної групи. Командам пропонується скласти список із найважливіших властивостей, необхідних для роботи юриста (7-8 найменувань). Потім кожна команда повинна пронумерувати обрані властивості від 1 – найважливішої до 8 – найменш важлива. Під час вирішення порядку, спостерігачі уважно слідкують та фіксують як саме робиться вибір, як веде себе кожен член із команди.

Наприкінці гри команди презентують свої списки, обговорюють які моменти були складними при вирішенні питань, а спостерігачі також діляться своїми висновками.

Викладач організовує обговорення отриманих результатів, питає що заважало, а що допомагало в процесі гри, робляться висновки щодо ефективності спілкування в групі та форм впливу на співбесідників.

Обговорення проблемних ситуацій, обмін думками. Підготовка та захист рефератів, презентацій, складання та розв'язання кейсів за темою.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИВЧЕННЯ ПИТАНЬ ТЕМИ

При підготовці до практичного заняття здобувачам слід засвоїти, що вплив на партнера по спілкуванню може здійснюватися навмисно або ненавмисно. Навмисний вплив здійснюється для чогось або задля чогось, тобто має свою ціль. А ненавмисний вплив здійснюється чомусь, тобто має лише причину (наприклад, очарування співрозмовника).

Неімперативні прямі форми впливу:

- *Прохання.* Воно має більший вплив на наміри суб'єкта, якщо чітко та ввічливо сформульоване та супроводжується повагою до співрозмовника, який має право відмовити вам, якщо виконання прохання створює йому якісь незручності.
- *Пропозиція (порада).* Запропонувати комусь щось – значить представити на обговорення це як відому можливість (варіант) вирішення проблеми. Ухвалення суб'єктом запропонованого залежить від ступеня безвиході становища, в якому він знаходиться, від авторитетності особи, яка пропонує, від привабливості запропонованого, від особливостей особистості самого суб'єкта. Так, стосовно до темпераменту людини відзначають наступне: холерик на пропозицію швидше відповість опором, сангвінік виявить до нього цікавість, меланхолік відповість уникненням, а флегматик – відмовою або затягуванням часу, так як йому потрібно розібратися в реченні.
- *Переконання* – це метод впливу на свідомість особистості через звернення до її власного критичного судження. Основні компоненти переконання: хто

переконає («комунікатор»), що говорить (повідомлення), яким чином (засіб передавання повідомлення) та кому говорить (аудиторія).

Переконання апелює до аналітичного мислення, при якому преґволодіють сила логіки, доказовість і досягається переконливість доводів. Переконання як психологічний вплив має створювати у людини переконаність у правоті іншого і власну впевненість у правильності прийнятого рішення.

- *Похвала* як схвальний відгук про співрозмовника, висока оцінка його труда або вчинку.
- *Підтримка та утішання співрозмовника*, допомогти йому позитивно сприймати себе та власну поведінку.
- *Зовнішнє нав'язання* розуміється як психологічний вплив однієї людини (сугестора) на іншу людину (сугерента), який здійснюється за допомогою мови та невербальних засобів спілкування та відрізняється зниженою аргументацією зі сторони сугестора та низькою критичністю при сприйнятті сугерентом.

Три форми зовнішнього нав'язання: сильне умовляння, тиск та емоційно-вольовий вплив. Розрізняють навмисне та ненавмисне нав'язання; пряме (відкрите) та непряме.

Імперативні прямі форми впливу: Наказ, вимога, заборона. Примушення
Дисциплінарні форми впливу: усне та письмове попередження, усна та письмова догана, покарання.

Погрози, шантаж.

Критика як обговорення чого-небудь з метою надати оцінку, знайти або вказати недоліки.

Види психологічного протистояння впливу: контраргументація, конструктивна критика, енергетична мобілізація, творчість, відхилення, психологічна самооборона, ігнорування, конфронтація, відмова.

Маніпуляція як приховане від адресата спонукання його до зміни відношення стосовно чогось, приймання рішення або виконання дій, необхідних для досягнення маніпулятором власної мети.

Основні засоби (шляхи) маніпуляційного впливу.

Лестощі, підлезування як шлях досягти чийогось позитивного ставлення, прихильності.

Здобувачам потрібно усвідомити, що психологічний контакт в юридичній діяльності – це прояв юристом і громадянином взаєморозуміння і поваги цілей, інтересів, доводів, пропозицій, які приводять до взаємного довір'я і сприяння один одному. Значення досягнення психологічного контакту юриста з громадянами, з якими йому доводиться спілкуватися, у взаємостосунках і взаємодії з якими він вирішує професійні завдання, важко переоцінити. Неабияке значення в становленні психологічного контакту має справедливо-сприятливе ставлення до особистості співрозмовника.

Потрібно звернути увагу на стадії комунікації:

1) Взаємне оцінювання. 2) Взаємна зацікавленість. 3) Стадія діади.

Взаємне оцінювання. На цій стадії відбувається зовнішнє оцінювання один одного особами, що вперше зустрілися, формується перше враження. За результатом взаємного оцінювання відбувається вступ до спілкування або відмова від нього. У процесі формального спілкування, яке найбільш прийнятне для стадії встановлення психологічного контакту, виникає зацікавленість й відносини переходять на інший ступінь розвитку.

Взаємна зацікавленість. Спілкування змінює свій формат із формального стилю на більш неформальний, з'являється більше емоцій у відносинах, поступово зменшується дистанція між партнерами спілкування тощо. При цьому зменшується й кількість та якість інформаційних контактів з іншими особами. Все це з часом приводить до вибору загальної тематики для бесід і, насамкінець, до відокремлення певної групи до так званої «діади».

Відокремлення в діаду. Для цієї стадії характерні товариські стосунки. Кожен із контактуючих проявляє емоційну близькість, довіру та розуміння до іншого.

Д. Карнегі описує шість способів сподобатися людям.

1) У розмові завжди виявляйте щирий інтерес до співрозмовника.

2) Частіше посміхайтесь. «Людина, що не має посмішки на обличчі, не повинен відкривати своєї лавки», – свідчить древнекитайська прислів'я.

3) У розмові з людиною частіше вживайте його ім'я. Якщо ви відразу запам'ятайте ім'я людини і будете називати його без утруднення, це буде для нього приємним моментом. Але якщо ви забудете ім'я або неправильно вимовите його, то себе поставите у незручне становище.

4) Заводите розмову на тему, яка цікавить вашого співрозмовника.

5) Намагайтеся дати людині його перевагу над собою і робіть це щиро. При цьому завжди пам'ятайте одне з основних правил спілкування: «Робіть для інших те, що вам хотілося б, щоб інші робили для вас».

6) Вмійте уважно слухати і спонукати співрозмовника розповідати про себе.

Уміння слухати співрозмовника – це мистецтво. Оволодіти цим мистецтвом повинен всякий, хто хоче досягти успіху у спілкуванні з людьми».

Слід зазначити, що за манерою слухання співрозмовника люди діляться на три групи: уважні слухачі, пасивні слухачі та агресивні слухачі.

Уважні слухачі створюють сприятливу атмосферу бесіди, стимулюють мовця до активності.

Пасивні – викликають у мовця апатію і тим самим гасять його мовленнєву активність.

Агресивні слухачі викликають у мовця негативні емоції. Нерідко багато негаразди, пов'язані з міжособистісними конфліктами, виникають через те, що ми не вміємо слухати. Іноді слухач може бути щиро зацікавлений у тому, що говорить співрозмовник, проте в силу своїх індивідуально-психологічних особливостей погано сигналізує йому про це. Справа полягає в тому, що в таких випадках услухуються тільки в слова співрозмовника, а самого говорить випускають з поля зору.

Для налагодження психологічного контакту широко застосовується прийом «психологічне поглажування».

Поширеним прийомом налагодження психологічного контакту є також актуалізація у співрозмовника мотивів щирості.

Всі розглянуті прийоми є простими, але дієвими методами встановлення психологічного контакту між співрозмовниками, досягнення поставленої мети, хоча і мають тимчасовий характер.

Здобувачі мають зрозуміти, що послаблення настороженості, хвилювання, підвищення довіри до себе досягається конкретними діями і словесними запевненнями про об'єктивність позиції юриста, посиленнями на закони, які зобов'язують обидві сторони до пошуку істини, заявами про готовність шукати такі обставини, які можуть мати місце і бажані для прийняття рішень на користь громадянина (або носять характер пом'якшувальних обставин для підозрюваного і звинуваченого).

Потрібно звернути увагу на те, що психологічний контакт – це найбільш сприятлива психологічна «атмосфера» допиту, яка допомагає взаємодії та взаємовідносинам між її учасниками, це певний «настрій» на спілкування. Психологічний контакт у допиті передбачає можливість виникнення двох його рівнів: 1) коли допитуваний бажає давати показання та 2) коли його примушують до цього. Такий контакт може йти з наростанням, а може гаснути чи може раптово виникнути і так само раптово зникнути.

Психологічний контакт завжди має двосторонній характер, його встановлення і підтримання залежить як від слідчого, так і від допитуваного, хоча ініціатива повинна належати слідчому. Існує двосторонній контакт, в якому допитуваний відчуває, що він становить для слідчого певний інтерес.

Відповідно до мети і процесуального стану допитуваного в системі тактичних прийомів можуть бути виділені такі підсистеми:

1) сприяюча адаптації до обстановки допиту і усуненню небажаних станів психіки допитуваного: щодо обвинуваченого (підозрюваного) – уточнення анкетно-біографічних даних; бесіда на сторонню тему або на тему, що цікавить, але не належить до предмета допиту; демонстрація слідчим поінформованості про обставини життя допитуваного, його потреби, інтереси; щодо свідка

(потерпілого) – повідомлення про мету допиту; бесіда на сторонню тему або на тему, що цікавить, але не належить до предмета допиту; переконання у невідворотності покарання злочинців;

2) стимулююча настанову на необхідність спілкування: щодо обвинуваченого (підозрюваного) – роз'яснення допитуваному суті його процесуального становища; демонстрація перспектив ситуації, що склалася; роз'яснення значення щирості розкаяння, інших пом'якшуючих обставин; використання позитивної оцінки окремих якостей особи допитуваного; щодо свідка (потерпілого) – переконання в необхідності надання допомоги органам розслідування; роз'яснення суті наслідків вчиненого злочину або можливості їх виникнення у майбутньому; показ фотознімків (предметів), пов'язаних із вчиненим злочином та його наслідками; використання позитивної оцінки якостей особи допитуваного.

Здобувачам доцільно опанувати певні психологічні прийоми:

1) *Накопичення погоджень.*

2) *Психологічного поглажування.*

«*Накопичення погоджень*» – добре відомий і здавна, з часів Сократа, застосовуваний психологічний прийом. Його суть полягає в тому, що на початку бесіди юрист ставить перед співрозмовником ряд запитань, на які він звичайно відповідає «Так». Це можуть бути питання з приводу способу прибуття до правоохоронного органу («Ви отримали нашу повістку?», «Ви приїхали до нас з роботи?» і т.п.), з приводу погоди чи різних подій («Ви дивилися вчора футбольний матч європейської ліги чемпіонів?», «Одяг у Вас мокрий, напевно потрапили під дощ. Вірно?» і т.п.), з приводу анкетних даних («Мені відомо, що Ви недавно приїхали в наше місто. Це так?» та ін.), з приводу стану співрозмовника («Напевно, Ви трохи здивовані моїм запрошенням?» та ін.) і з інших приводів. Важливо, що на перші 5-7 питань людина відповідає «Так», і це налаштовує її психіку на погодження, настроює до зближення поглядів і оцінок в майбутній після цих питань розмові. Пошук і підкреслювання всього спільного, що лише може бути між співрозмовниками,

що створює «ниточки зв'язку» між ними веде до утворення діади «ми», що полегшує обговорення складних проблем, вияснення в тому числі і кримінальних подій.

Застосування прийому «психологічного поглажування». Для налагодження психологічного контакту широко застосовується прийом «психологічне поглажування». За своїм змістом даний прийом являє собою визнання юридичним працівником позитивних моментів у поведінці і особистості співрозмовника, наявність правоти в його позиції, в словах. Застосування даного прийому заспокоює людину, підвищує у неї почуття впевненості, формує уявлення про те, що юрист справедливий, помічає хороше, не налаштований негативно.

«Психологічне поглажування» як прийом спрямований на спонукання співрозмовника до визнання достоїнств і позитивних рис юриста, що відбивається і на встановленні психологічного контакту, і на характері бесіди, яка відбувається. У змістовному плані «психологічне поглажування» – це вираження глибокого розуміння переживань співрозмовника, його почуттів і тривог, визнання його рівності з іншими людьми і права вести розмову на рівних, визнання його інтелекту, підходу до подій, що відбуваються, похвала за витримку і самовладання, вміння вести себе в складній ситуації та ін.

Поширеним прийомом налагодження психологічного контакту є також актуалізація у співрозмовника мотивів щирості. Поява у людини рішення «говорити» є головним моментом при встановленні психологічного контакту.

Зазвичай прийняття такого рішення стримується іншими мотивами, відбувається внутрішня боротьба мотивів «говорити – не говорити». Завдання юриста в тому й полягає, щоб надати психологічну допомогу у потрібному виборі, змінити позицію скритності на щирі позицію.

Практичне заняття № 4:

Тема 4. Фокуси мови. Прийоми психологічного переконання в юридичній діяльності.

Питання для обговорення:

1. Прийоми психологічного переконання в юридичній діяльності.
2. Осмислена мова: поняття, види, механізм дії.
3. Визначення намірів перед початком розмови: поняття, значення, прийоми та техніки.
4. Фокуси мови – мовні патерни, які дозволяють проявляти комунікативну гнучкість та змінювати переконання співрозмовника: поняття, розпізнавання, механізм дії.
5. Розпізнавання патернів фокусу мови: приклади, значення, техніки та прийоми.

Теми для підготовки презентацій та доповідей:

1. Фокуси мови: види
2. Прийоми психологічного переконання в юридичній діяльності.
3. Техніки визначення намірів перед початком розмови.
4. Розкрийте сутність фокусів мови – мовних патернів.

Практичне завдання:

1. Продемонструйте основні техніки визначення намірів перед початком розмови.

*Методика діагностики «перешкод» в становленні емоційних контактів
(за В.В. Бойко):*

Методика спрямована на виявлення рівня емоційної ефективності в спілкуванні і виявлення типу емоційних перешкод.

Інструкція:

Прочитайте кожне судження і відповідайте на нього «так», якщо згодні з ним, або «Немає», якщо не згодні.

Текст опитувальника

1. Зазвичай до кінця робочого дня на моєму обличчі помітна втома.
2. Чи трапляється, що при першому знайомстві емоції заважають мені зробити більш сприятливе враження на партнерів.
3. У спілкуванні мені часто бракує емоційності, виразності.

4. Мабуть, я здаюся оточуючим занадто суворим.

5. Я в принципі проти того, щоб зображати чемність, якщо тобі не хочеться.

6. Я зазвичай вмію приховати від партнерів спалахи емоцій.

7. Часто в спілкуванні з колегами я продовжую думати про щось своє.

8. Буває, я хочу висловити партнеру емоційну підтримку (увага, співчуття, переживання), але він цього не відчуває.

9. Найчастіше в моїх очах або виразі обличчя видно заклопотаність.

10. У діловому спілкуванні я намагаюся приховувати свої симпатії до партнерів.

11. Всі мої неприємні переживання зазвичай написані на моєму обличчі.

12. Якщо я захоплююся розмовою, то моя міміка стає занадто виразною.

13. Мабуть, я дещо скутий, затиснутий.

14. Я зазвичай перебуваю в стані нервового напруження.

15. Зазвичай я відчуваю дискомфорт, коли доводиться обмінюватися рукостисканнями в діловій обстановці.

16. Іноді близькі люди зупиняють мене: розслаб м'язи обличчя, що не криви губи, розслаб обличчя та ін.

17. Розмовляючи, я надмірно жестикулюю.

18. Зазвичай в новій ситуації мені важко бути розкутим, природним.

19. Мабуть, моє обличчя часто висловлює печаль або заклопотаність, хоча на душі спокійно.

20. Мені важко дивитися в очі при спілкуванні з малознайомою людиною.

21. Якщо я хочу, то мені завжди вдається приховати свою неприязнь до поганої людини.

22. Мені часто чомусь буває весело без будь-якої причини.

23. Мені дуже просто зробити, за власним бажанням або за замовленням, різні вирази обличчя: зобразити печаль, радість, переляк, відчай і т. п.

24. Мені говорили, що мій погляд важко витримати.

25. Мені щось заважає висловлювати теплоту, симпатію людині, навіть якщо я відчуваю ці почуття до неї.

Аналіз результатів.

Відповіді піддослідних зіставляються з ключем.

За кожну відповідь «так» нараховується один бал.

Висновок про рівень емоційної ефективності в спілкуванні робиться виходячи з суми набраних балів (вона може коливатися в межах від 0 до 25).

Емоційні перешкоди об'єднані в п'ять груп.

Якщо випробуваний набрав 3 і більше балів з якої-небудь групи, то робиться висновок про наявність конкретних «перешкод» у встановленні емоційних контактів.

«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів	Номери питань і відповіді
Невміння управляти емоціями, дозувати їх	+1, -6, +11, +16, -21
Неадекватне прояв емоцій	-2, +7, +12, +17, +22
Домінування негативних емоцій	+4, +9, +14, +19, +24
Неадекватне прояв емоцій	-2, +7, +12, +17, +22
Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	+3, +8, +13, +18, -23
Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі	+5, +10, +15, +20, +25
Невміння управляти емоціями, дозувати їх	+1, -6, +11, +16, -21
Разом:	

Рівні емоційної ефективності в спілкуванні:

Перший рівень - 0-2 бали - випробуваний погано бачить себе з боку або в своїх відповідях нещирий.

Другий рівень - 3-5 балів - емоції зазвичай не заважають спілкуватися з партнерами.

Третій рівень - 6-8 балів - є деякі емоційні проблеми в повсякденному спілкуванні.

Четвертий рівень - 9-12 балів - емоції в деякій мірі ускладнюють взаємодію з партнерами.

П'ятий рівень - 13 і більше балів - емоції явно заважають встановлювати контакти з людьми.

Викладач розповідає про важливу роль психодіагностичних методик, про їх використання в психології взагалі, роблячи акцент на психологію спілкування. На практичному занятті розглядаються (вивчаються) наступні методики за вибором:

Методика «Потреба в спілкуванні»

Інструкція. Зараз вам прочитають низку тверджень. Якщо ви з ними згодні, то поруч з номером положення напишіть на своєму листочку «так», якщо не згодні, напишіть «немає».

Текст опитувальника (перелік тверджень).

1. Мені подобається брати участь в різного роду урочистостях.
2. Я можу придушити свої бажання, якщо вони суперечать бажанням моїх друзів.
3. Мені подобається виявляти будь-кому свою прихильність.
4. Я більше зосереджений на придбанні впливу, ніж дружби.
5. Я відчуваю, що в ставленні до моїм друзям у мене більше прав, ніж обов'язків.
6. Коли я дізнаюся про успіх свого товариша, у мене чомусь погіршується настрій.
7. Щоб бути задоволеним собою, я повинен комусь у чомусь допомогти.

8. Мої турботи зникають, коли я опиняюся поміж товаришів по роботі.
9. Мої друзі мені ґрунтовно набридли.
10. Коли я роблю погану роботу, присутність людей мене дратує.
11. Притиснута до стіни, я говорю лише ту частку правди, яка, на мою мєні-ню, не зашкодить моїм друзям і знайомим.
12. У важкій ситуації я більше думаю не стільки про себе, скільки про близьку людину.
13. Неприємності у друзів викликають у мене такий стан, що я можу захворіти.
14. Мені приємно допомагати іншим, якщо навіть це доставить мені значні клопоти.
15. З поваги до друга я можу погодитися з його думкою, навіть якщо він не правий.
16. Мені більше подобаються пригодницькі розповіді, ніж розповіді про кохання.
17. Сцени насильства в кіно вселяють мені відразу.
18. На самоті я відчуваю тривогу і напруженість більше, ніж коли я перебуваю серед людей.
19. Я вважаю, що основною радістю в житті є спілкування.
20. Мені шкода покинутих собак і кішок.
21. Я вважаю за краще мати поменше друзів, але більше мені близьких.
22. Я люблю бувати серед друзів.
23. Я довго переживаю сварки з близькими.
24. У мене точно більше близьких людей, ніж у багатьох інших.
25. У мені більше прагнення до досягнень, ніж до дружби.
26. Я більше довіряю власним інтуїції та уяві в думці про людей, ніж судження про них інших людей.
27. Я надаю більшого значення матеріальному благополуччю і престижу, ніж радості спілкування з приємними мені людьми.
28. Я співчуваю людям, у яких немає близьких друзів.

29. По відношенню до мене люди часто невдячні.
30. Я люблю розповіді про безкорисливу дружбу і кохання.
31. Заради друга я можу пожертвувати всім.
32. У дитинстві я входив в одну «тісний» компанію.
33. Якби я був журналістом, мені подобалося б писати про дружбу.

Обробка результатів. Ключ до опитувальником. Відповідь по кожному пункту оцінюється в 1 бал.

– Бали проставляються тільки при відповіді «так» за наступними пунктами: 1, 2, 7, 8, 11-14, 17-24, 26, 28, 30-33;

–Тільки при відповіді «ні» по пунктах 3-6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29.

Визначається сума балів, отриманих під час відповідей «так» і «ні».

Висновки.

0-10 балів - низький ступінь вираженості потреби в спілкуванні.

11-22 бали - середній ступінь вираженості потреби в спілкуванні.

23-33 бали - високий ступінь вираженості потреби в спілкуванні.

Методика «Мотивація афіліації»

Методика (тест) А. Мехрабіана в модифікації М. Ш. Магомед-Емінова. Розроблена для діагностики двох узагальнених стійких мотиваторів, що входять в структуру мотивації афіліації, -прагнення до прийняття (СП – «стремление к принятию») і страху відкидання (СО – «страх отвержения»). Тест складається відповідно з двох шкал: СП і СО.

Інструкція. Тест складається з ряду тверджень, що стосуються окремих сторін характеру, а також думок і почуттів з приводу деяких життєвих ситуацій. Якщо ви згодні із твердженням поруч з його цифровим позначенням ставте на бланку для відповіді знак «+» («так»), при незгоді – знак «-» («ні»). При прочитанні (або прослуховуванні) твердження не витрачайте багато часу на обдумування відповідей.

Давайте ту відповідь, яка першою прийшла вам на розум.

У тексті немає «хороших» або «поганих» відповідей, тому не намагайтеся справити своїми відповідями сприятливе враження.

Висловлюйте свою думку щиро.

Текст опитувальника для шкали СП

1. Я легко сходжуся з людьми.
2. Коли я засмучений, то вважаю за краще бути на людях, ніж залишатися на одинці.
3. Я волів би, щоб мене вважали здібним і кмітливим, ніж товариським і доброзичливим.
4. Я менше, ніж більшість людей, потребую близьких друзів.
5. Про свої переживання я говорю людям радше часто й охоче, ніж рідко і в особливих випадках.
6. Від хорошого фільму я отримую більше задоволення, ніж від великої компанії.
7. Мені подобається заводити якомога більше друзів.
8. Я скоріше волів би провести свій відпочинок далеко від людей, ніж на курорті, де багато людей.
9. Я думаю, що більшість людей славу і шану цінують понад дружби.
10. Я волів би самостійну роботу колективною.
11. Зайва відвертість з друзями може зашкодити.
12. Коли я зустрічаю на вулиці знайомого, я не просто вітаюся, проходячи повз, а намагаюся перекинутися з ним парою слів.
13. Незалежність і свободу від інших я віддаю перевагу міцним дружнім зв'язкам.
14. Я відвідую компанії і вечірки тому, що це хороший спосіб завести друзів.
15. Якщо мені потрібно прийняти важливе рішення, то я швидше пораджуся з друзями, ніж стану обмірковувати його один.
16. Я не довіряю занадто відкритого прояву дружніх почуттів.
17. У мене дуже багато близьких друзів.

18. Коли я перебуваю з незнайомими людьми, мені зовсім не важливо, подобаюся я їм чи ні.

19. Індивідуальні розваги я віддаю перевагу груповим.

20. Відкриті емоційні люди приваблюють мене більше, ніж серйозні, зосереджені.

21. Я швидше прочитаю цікаву книгу або подивлюся телевизор, ніж проведу час на вечірці.

22. Подорожуючи, я більше люблю спілкуватися з людьми, ніж одному насолоджуватися видами і відвідувати визначні пам'ятки.

23. Мені легше вирішити важке запитання, коли я обдумую його один, ніж коли обговорюю з іншими.

24. Я вважаю, що у важких життєвих ситуаціях швидше потрібно розраховувати тільки на свої сили, ніж сподіватися на допомогу друзів.

25. Навіть у компанії мені важко повністю відволіктися від турбот і термінових справ.

26. Опинившись на новому місці, я швидко здобуваю широке коло знайомих.

27. Вечір, проведений за улюбленим заняттям, приваблює мене більше, ніж жвава вечірка.

28. Я уникаю занадто близьких відносин з людьми, щоб не втратити особисту свободу.

29. Коли у мене поганий настрій, я скоріше намагаюся не показувати своїх почуттів, ніж намагаюся з ким-небудь поділитися.

30. Я люблю бувати в соціумі і завжди радий провести час у веселій компанії.

Текст опитувальника для шкали СО.

1. Я соромлюся іти в малознайомий колектив.

2. Якщо вечірка мені не подобається, я все одно не піду першим.

3. Мене б дуже зачепило, якби мій близький друг став суперечити мені при сторонніх людях.

4. Я намагаюся менше спілкуватися з людьми критичного складу розуму.

5. Зазвичай я легко спілкуюся з незнайомими людьми.

6. Я не відмовлюся піти в гості через те, що там будуть люди, які мене не люблять.

7. Коли два моїх друга сперечаються, я вважаю за краще не втручатися в їх суперечку, навіть якщо з кимось із них я не згоден.

8. Якщо я попрошу когось піти зі мною і він мені відмовить, то я не наважуся попросити його знову.

9. Я обережний у висловленні своїх думок, поки добре не впізнаю людини.

10. Якщо під час розмови я щось не зрозумів, то краще я це пропущу, ніж перерву говорить і попрошу повторити.

11. Я відкрито критикую людей і очікую від них того ж.

12. Мені важко відмовляти людям.

13. Я все ж можу отримати задоволення від вечірки, навіть якщо бачу, що одягнений не так, як треба.

14. Я болісно сприймаю критику на свою адресу.

15. Якщо я не подобаюся комусь, то намагаюся уникати цієї людини.

16. Я рідко соромлюся звертатися до людей за допомогою.

17. Я рідко суперечу людям через побоювання їх зачепити.

18. Мені часто здається, що незнайомі люди дивляться на мене критично.

19. Всякий раз, коли я йду в незнайоме товариство, я вважаю за краще брати з собою друга

20. Я часто говорю те, що думаю, навіть якщо це неприємно співрозмовнику.

21. Я легко освоююся в новому колективі.

22. Часом я впевнений, що нікому не потрібен.

23. Я довго переживаю, якщо стороння людина невтішно виражається в мою адресу.

24. Я ніколи не відчуваю себе самотнім у компанії.

25. Мене дуже легко зачепити, навіть якщо це непомітно з боку.

26. Після зустрічі з новою людиною мене зазвичай мало хвилює, чи правильно я поведився.

27. Коли я повинен за чим-небудь звернутися до офіційної особи, я майже завжди чекаю, що мені відмовлять.

28. Коли потрібно попросити продавця показати вподобану мені річ, я відчуваю себе невпевнено.

29. Якщо я незадоволений тим, як поводитьься мій знайомий, я зазвичай прямо вказую йому на це.

30. Якщо в транспорті я сиджу, мені здається, що люди дивляться на мене з докором.

Обробка результатів Шкала СП.

Проставляється по одному балу за відповіді «ні» по позиціях 3, 4, 6, 8-11, 13, 16-19, 21, 23-25, 27-29

і відповіді «так» по позиціях 1, 2, 5, 7, 12, 14, 15, 20, 22, 26, 30. Підраховується загальна сума балів за відповіді «так» і «ні».

Шкала СО. Проставляється по одному балу за відповіді «так» по позиціях 1-4, 8-10, 12, 14, 15, 17-19, 22, 23, 25, 27, 28, 30

і відповіді «ні» по позиціях 5-7, 11, 13, 16, 20, 21, 24, 26, 29. Підраховується загальна сума балів.

Висновки. Якщо сума балів за шкалою СП більше такої за шкалою СО, то у випробуваного виражене прагнення до афіліації (*афіліація* – потреба особистості, яка проявляється в його бажанні та прагненні бути з іншими людьми, встановлювати та зберігати позитивні відносини з ними. Виділяють позитивну сторону (прагнення до прийняття) та негативну сторону (страх бути знехтуваним, відкинутим) афіліації, якщо ж сума балів менше, то у випробуваного виражений мотив «страх відкидання». У разі рівного розподілу сумарних балів по обох шкалах слід враховувати, на якому рівні (високому або низькому) воно проявляється. Якщо рівні прагнення до прийняття і страху відкидання високі, це може свідчити про наявність у цього випробуваного

внутрішнього дискомфорту, напруженості, так як страх відкидання перешкоджає задоволенню потреби бути поряд із іншими людьми.

Обговорення проблемних ситуацій, обмін думками. Підготовка та захист рефератів, презентацій, складання та розв'язання кейсів за темою.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИВЧЕННЯ ПИТАНЬ ТЕМИ

«Фокуси мови» цікавий предмет. Їх сила і цінність полягають у тому, що з їх допомогою можна навчитися говорити потрібні слова в потрібний час без допомоги формальних технік або спеціальних контекстів (традиційно пов'язуються з терапією або дискусіями). Мова є одним з ключових компонентів, з яких ми будуємо наші внутрішні моделі світу. Він здатний чинити величезний вплив на те, як ми сприймаємо реальність і реагуємо на неї. Дар мови унікальне надбання людини. Прийнято вважати, що це один з основних факторів, що сприяли виділенню людей з інших живих істот. Видатний психіатр Зигмунд Фрейд, наприклад, вважав, що слова є базовим інструментом людської свідомості і, будучи такими, наділені особливою силою. Він писав: «Слова і магія спочатку були єдині, і навіть у наші дні більша частина магічної сили слів не втрачена. За допомогою слів людина може подарувати іншому найбільше щастя або вкинути у відчай; з допомогою слів вчитель передає учневі свої знання; з допомогою слів оратор захоплює за собою аудиторію і зумовлює її судження і рішення. Слова викликають емоції і в цілому є засобом, з допомогою якого ми надаємо вплив на наших ближніх».

Патерни «Фокусів мови» (*Фокуси мови. Зміна переконань з допомогою НЛП (Р. Дилтс)*) були створені в результаті дослідження того, яким чином вмиле використання мови дозволяє нам впливати на інших людей. Наведемо приклад. Жінка-поліцейський отримує терміновий виклик в один з будинків своєї ділянки з приводу сімейної сварки з елементами насильства. Вона стривожена, оскільки знає, що саме в таких ситуаціях її здоров'я піддається найбільшій небезпеці - нікому, тим більше людям, схильним до насильства і спалахів гніву, не подобається, коли поліція втручається в їхні сімейні справи.

Підїжджаючи до будинку, офіцер поліції чує гучний крик чоловіка, характерні звуки тріщать предметів, перелякані крики жінки. Несподівано з вікна вилітає телевізор і розбивається вщент прямо біля ніг поліцейського. Та підбігає до дверей і з усієї сили б'є в неї. Зсередини лунає голос розлюченого чоловіка: «Кого там ще чорт приніс?» Погляд жінки падає на останки розбитого телевізора, і вона випалює: «Майстер з телеательє». На мить у хаті настає мертва тиша, а потім чоловік починає сміятися. Він відкриває двері, і тепер вже поліцейський може сміливо увійти в будинок, не побоюючись ніякого насильства. Згодом вона каже, що ці кілька слів допомогли їй не менше, ніж місяці тренувань з рукопашного бою.

При підготовці до практичного заняття здобувачам слід засвоїти, що структуру, яка зустрічається в мовленні людини незалежно від контексту, ми називаємо паттерном. Наприклад, є люди, звичним для яких став патерн постійного нехтування позитивною стороною свого досвіду. У цьому їм допомагає слово «але».

Здобувачам потрібно розуміти термін «Фрейм», або психологічна «рамка», який пов'язаний із загальною спрямованістю, що визначає наші думки і дії. У цьому сенсі фрейми відносяться до когнітивного контексту тієї чи іншої події чи переживання. Фрейм встановлює рамки та обмеження при взаємодії людини з навколишнім світом. Фрейми мають величезний вплив на те, як ми інтерпретуємо окремі переживання і події, як реагуємо на них, оскільки виконують функцію «розстановки акцентів» у цих переживаннях і спрямовують нашу увагу. Неприємне переживання, приміром, може охопити нас цілком, якщо сприймати його в кадрі п'яти хвилин безпосередньо після події. Однак на тлі всієї прожитого життя це ж переживання може здатися цілком банальним. Фрейми надають більшу продуктивність взаємодії, оскільки визначають, яка інформація і які теми відповідають або не відповідають його меті.

Здобувачам слід проаналізувати та вивчити усі 14 фокусів мови які слугуватимуть ефективним інструментом у всіх життєвих ситуаціях:

1. Фокус мови Намір.

2. Фокус мови Перевизначення.
3. Фокус мови Наслідок.
4. Фокус мови Поділ.
5. Фокус мови Об'єднання.
6. Фокус мови Аналогія.
7. Фокус мови Зміна розмірів фрейму.
8. Фокус мови Інший результат.
9. Фокус мови Модель Світу.
10. Фокус мови Стратегії Реальності.
11. Фокус мови Протилежний приклад.
12. Фокус мови Ієрархія Критеріїв.
13. Фокус мови Застосування до себе.
14. Фокус мови Метафрейм.

Здобувачам слід вміти застосовувати отримані знання під час вирішення ситуативних завдань. Наприклад, вміння розпізнавати вербальні патерни дозволяє нам створювати мовні засоби, які можуть допомогти нам вплинути на зміст наших переживань. Прикладом такого інструменту є переформування за допомогою фрейму «навіть якщо». Цей патерн полягає в простій заміні слова «але» на фразу «навіть якщо» в будь-якому реченні, де слово «але» зменшує або «знецінює» позитивне переживання.

Спробуйте використовувати його за наступною схемою:

1. Знайдіть твердження, в якому позитивне переживання «знецінюється» словом «але».

Приклад: Я знайшов вихід із проблемної ситуації, але вона може повторитися знову.

2. Замініть «але» на «навіть якщо» і подивіться, на чому сфокусується вашу увагу.

Приклад: Я знайшов вихід із проблемної ситуації, навіть якщо вона може повторитися знову.

Ця структура дозволяє нам утримувати увагу на позитивних моментах, зберігаючи при цьому зважену точку зору. Цей прийом виявився дуже ефективним у роботі з тими, хто схильний до використання патерну «так, але...».

Здобувачі повинні розуміти, що сновна функція вербальних патернів «Фокусів мови» – допомогти людям навчитися перемикати увагу: 1) з кадру проблеми на фрейм результату, 2) з помилки кадру на кадр зворотного зв'язку і 3) з кадру неможливості на фрейм «як якщо б». Описана вище ситуації з жінкою-поліцейським є ілюстрацією зміни кадру, в якому відбувається сприйняття певних обставин чи подій. Переключення уваги з проблеми на результат дозволило героїні відкрити для себе нові можливості. (Навіть те, що жінка-поліцейський видала себе за майстра з телеательє, є метафоричним способом перемикання на фрейми результату і зворотного зв'язку: в цьому разі акцент було зроблено на «ремонт», а не на «позбавлення» від непотрібних речей).

Практичне заняття № 5:

Проведення періодичного контролю у формі опитування за змістовим модулем 1.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЇ КОНФЛІКТІВ ТА РЕЗИЛІЄНТНОСТІ

Практичне заняття № 6:

Психологія конфліктів. Основні психологічні прийоми вирішення конфліктних ситуацій

Питання для обговорення:

1. Загальна характеристика конфлікту: поняття, фази розвитку конфлікту.
2. Засоби спілкування: поняття, види
3. Форми та способи впливу на співрозмовників.
4. Стратегії та методи регулювання конфліктів.
5. Загальна характеристика категорії «агресія» та «агресивна поведінка»: поняття, види агресії та їх властивості.
6. Базисні техніки вирішення конфліктних ситуацій.
7. Характеристика окремих методів вирішення конфліктів.
8. Основні психологічні прийоми вирішення конфліктних ситуацій.

Практичне завдання:

1. Конфлікти на роботі – психологічні поради їх уникання.

Теми для підготовки презентацій та доповідей:

1. Поняття «конфлікт».
2. Базисні техніки вирішення конфліктних ситуацій: поняття, сутність.
3. Психологічної техніки підвищення рівня «чути, що говорить співрозмовник».
4. Базисних техніки вирішення конфліктів.
5. Техніка «Повтори, погодься, доповни», як спосіб спільного обговорення складних питань.

Вправа-гра «Іншими словами».

У цій вправі викладачем пропонується попрацювати над неконструктивними установками в спілкуванні з іншими людьми, які

найчастіше призводять до виникнення або ще більшого ускладнення конфлікту. Зазвичай людей дратує, а часом і просто виводить з себе, коли інша людина говорить фрази: «Ти повинен ...», «Це твій обов'язок ...», «З тобою неможливо розмовляти ...», «Ти безвідповідальний людина» і т.п.

Ці та подібні висловлювання призводять до виникнення бар'єрів спілкування, збільшення напруги. Тому дуже важливо, особливо в конфліктній ситуації, відстежувати неконструктивні установки в спілкуванні.

Викладач роздає аркуші паперу з висловлюваннями.

Завдання – перефразувати ряд неконструктивних тверджень в конструктивні. Наприклад, «Ти повинен принести мені книгу». (Я була б рада, якби ти приніс мені книгу).

Фраза на аркуші	Очікувана відповідь
«Він повинен піклуватися про мене».	«Мені хочеться, щоб він піклувався про мене».
«Ти не повинна була ходити на ту вечірку»	«Я б вважав за краще, щоб ти не ходила на вечірку».
«Ти ні разу в житті для мене нічого не зробила!».	«Мені не вистачає уваги і турботи з твого боку»
«Ти повинна була передбачати можливі труднощі».	«Мені хотілося, щоб ти передбачала можливі труднощі»
«Мене образили!»	«Я вважала за краще образитися».
«Мене примусили».	Я не зуміла відмовитися».
«Він - впертий осел».	Я не зміг переконати його».
«Він мене принизив»	«Мені було неприємно».
«Припини мене дратувати!»	«Я починаю злитися»

Викладач разом із здобувачами обговорює конфліктні ситуації, робиться висновок щодо шляхів уникнення неконструктивних установок у спілкуванні.

Обговорення проблемних ситуацій, обмін думками. Підготовка та захист рефератів, презентацій, складання та розв'язання кейсів за темою.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИВЧЕННЯ ПИТАНЬ ТЕМИ

Здобувачам потрібно розрізняти поняття «конфліктні ситуації» та «конфлікти».

Конфліктні ситуації – це поява розбіжностей, тобто зіткнення бажань, інтересів, поглядів. Вона виникає при дискусії, суперечці.

Конфлікт – це взаємні негативні відносини, які виникають при зіткненні бажань, поглядів; це обтяжені емоційною напругою розбіжності між людьми.

Фази розвитку конфлікту: конструктивна та деструктивна.

Конструктивна фаза характеризується власним незадоволенням або претензіями до опонента. Вона проявляється в емоційному забарвленні мовлення, ігноруванні реакцій партнера, прийнятті закритої пози, відведенні погляду та інше. При цьому бесіда залишається в рамках звичайної, опоненти контролюють себе.

Деструктивна фаза починається тоді, коли взаємна незадоволеність опонентів перетинає деяку критичну межу і спілкування стає неконтрольованим.

Результат конфліктних ситуацій: попередження конфлікту (прийняття вербальних та невербальних заходів, спрямованих на недопущення ескалації конфлікту), втеча від конфлікту (втеча від конфлікту через нестачу часу або несвоєчасної дискусії), згладжування або його припинення (згладжування як прийняття рішення «лише на даний момент»), компроміс (прийняття рішення, яке якомога найбільше задовольняє сторони), виникнення конфронтації (жорстке протистояння сторін, коли жодна не згодна поступитися), примушення (це тактика примусової згоди).

Агресивна поведінка, як прояв конфронтації. Пряма/непряма фізична агресія. Пряма/непряма вербальна агресія. Агресивність – це схильність людини вирішувати конфліктні ситуації за допомогою агресивної поведінки.

Виходячи з обраного людиною при конфронтації способу поведінки, виділяють фізичну і вербальну агресію. І та і інша може бути прямою і непрямую. Пряма фізична агресія виражається в фізичному впливі на іншу людину (напад, перешкоджанні здійсненню будь-яких дій). Непряма фізична агресія виражається в ламанні предметів, стукання по столу кулаком, грюкання дверима при догляді з приміщення. Пряма вербальна агресія - це словесну образу людини, висловлюване йому особисто, а непрямая вербальна агресія – за його спиною (в розмові з іншими людьми, які не брали участь в конфлікті).

Пряма і непрямая фізична агресія більше притаманна особам чоловічої статі, а вербальна агресія, особливо непрямая, особам жіночої статі.

Залежно від спрямованості агресивної поведінки розрізняють гетероагресію (спрямованість на інших) і аутоагресію (спрямованість на себе, самозвинувачення і самопокарання).

Для підготовки до практичного заняття здобувачі мають вивчити основні психологічні прийоми вирішення конфліктних ситуацій.

Практичне заняття № 7:

Стресостійкість (резилієнтність). Стрес та основні моделі КПТ щодо його попередження в діловому спілкуванні

Питання для обговорення:

1. Стрес: поняття, ознаки, види, значення.
2. Ознаки професійного стресу, вигорання та сучасні наукові підходи до їх розуміння, попередження та допомоги.
3. Теоретичні засади процесів пов'язаних з професійним вигоранням та цільове застосування втручань протидії.

4. Модель коупінгу, «розгорання» та стресостійкості на усіх стадіях професійного вигорання.
5. Методи моніторингу і оцінки професійного вигорання та методи самодіагностики професійного стресу, вигорання.
6. Принципи командної відповідальності за моніторинг професійного вигорання.
7. Модель КПТ у коупінгу з професійним стресом та вигоранням (п'ятикомпонентна модель та її складові).
8. Базові КПТ та майндфулнес-техніки само- та взаємодопомоги.

Практичні завдання:

- 1.Опрацювання техніки «рефлеймінгу».
- 2.Надайте приклад конкретного кейсу «професійне вигорання» та запропонуйте техніки його вирішення.
3. Продемонструйте прояв техніки «Рефлеймінгу» у ситуаціях:
 - працівник фірми переживає неприємні емоції з приводу безпідставних, як він вважає, зауважень його безпосереднього начальника;
 - особа зазначає, що «Я занадто жадібний, бо коли друзі просять позичити гроші, я здебільшого відмовляю, а потім довго переживаю»;
 - клієнт постійно наголошує: « Я невдаха!»;
 - клієнт наголошує, що « усі негаразди в його житті – це наслідок виховання його батьків! Тому відповідальність повинні нести вони».
- 4.Заповнити суб'єктивну «Шкалу щастя».
5. Заповнити « Швидкий погляд на ваші цінності».

Теми для підготовки презентацій та доповідей:

- 1.Чому необхідно звертати увагу на рівень стресу в професійній діяльності?
- 2.Сучасні техніки попередження стресу.
2. Вплив професійного вигорання на психологічний стан людини.
3. Методи самодіагностики професійного стресу, вигорання.

5.Базові КПТ та майндфулнес-техніки взаємодопомоги під час професійного стресу, вигорання.

Суб'єктивна шкала щастя

Інструкція: для кожного із наведених тверджень чи питань відмітьте на шкалі цифру, яка найбільше вам зараз відповідає (зверніть увагу на назву пунктів від 1 до 7, бо вони відрізняються для кожного із питань)

1. *В цілому я вважаю себе*

1	2	3	4	5	6	7
Не дуже						Дуже
щасливою						щасливою
людиною						людиною

2. *Порівняно із більшістю моїх друзів і знайомих, я вважаю себе*

1	2	3	4	5	6	7
Менш						Більш
щасливою						щасливою
людиною						людиною

3. *Деякі люди в цілому дуже щасливі. Вони насолоджуються*

життям, не залежно від того, що з ними відбувається, і вони знаходять вихід з будь-якої ситуації. В якій мірі таке ставлення до життя властиве вам?

1	2	3	4	5	6	7
Ні, це						Так, це
не про мене						про мене

4. *Деякі люди в цілому не дуже щасливі. Вони не є у депресії, але і*

ніколи не почуввають себе настільки щасливими, як би їм цього хотілось. В якій мірі це характерно для вас?

1	2	3	4	5	6	7
Так, це						Ні, це
про мене						не про мене

Як підрахувати результати:

Крок 1:

Загальна сума = Питання 1 _____ + Питання2 _____ + Питання3 _____
+ Питання4 _____ = _____

Крок 2:

Рівень щастя = Загальна сума(нагорі) / 4= _____ Дата _____

Рівень щасті (2-ий тест) = _____ Дата _____

Рівень щасті (3-ий тест) = _____ Дата _____

Визначте свої цінності.

Швидкий погляд на ваші цінності

Цінності – це найглибші бажання вашого серця, це те, як би ви хотіли прожити своє життя як людина.

Цінності це не те, що ви хочете отримати або досягти; вони те, як ви хочете вести себе або діяти на постійній основі.

Є сотні різних цінностей, але нижче ви знайдете список найбільш поширених з них. Можливо, не всі з них будуть відноситись до вас. Майте на увазі, що не існує такої речі, як «правильних цінностей» і «неправильних цінностей». Це трохи схоже на ваші смаки щодо піци. Якщо ви віддаєте перевагу шинці і ананасам, а я віддаю перевагу ковбасі і оливкам, це не означає, що мій смак щодо піци правильний і у вас неправильний. Це означає лише те, що в нас різні смаки. Так само ми можемо мати різні цінності.

Так що читайте за списком нижче і відзначте відповідною літерою поруч з кожним значенням: Д = дуже важливо, В = достатньо важливо, і Н = не так важливо.

По завершенню спробуйте скласти список з тих цінностей, які ви визначили як дуже важливі.

1. Прийняття: бути відкритим і приймати себе, інших, життя і т.д.

2. Пригоди: бути підприємливим; активно шукати, створювати або досліджувати нове, досвідчувати нове.

3. Асертивність: шанобливо відстоювати свої права і вимагати те, що я хочу
4. Автентичність: бути справжнім, реальним; бути вірним собі.
5. Краса: цінувати, створювати, розвивати або культивувати красу в собі, в інших та навколишнього середовища і т.д.
6. Турбота: догляд по відношенні до себе, інших, навколишнього середовища і т.д.
7. Приймати виклики: приймати виклик росту, вчитися, вдосконалюватися.
8. Співчуття: діяти з добротою по відношенню до тих, хто має труднощі.
9. Зв'язок: в повній мірі брати участь в тому що я роблю, і повністю бути присутнім з іншими.
10. Співпраця: бути причетним, допомагати, або зробити позитивну справу для себе або інших.
11. Відповідність: бути шанобливим і слухняним правил і обов'язків.
12. Співдружність: бути в співпраці і взаємодії з іншими.
13. Відважність: бути мужнім або хоробрим; наполягати перед лицем страху, загрози або труднощів.
14. Креативність: бути творчим або інноваційним.
15. Цікавість: цікавитися, бути відкритим і зацікавленим; досліджувати і відкривати.
16. Заохочення: заохочувати і винагороджувати поведінку, яке я ціную для вас або інших.
17. Рівність: ставитися до інших рівним собі, і навпаки.
18. Відчуття захоплення: шукати, створювати і брати участь в діяльності, яка є захоплюючою, стимулюючою або захоплюючою.
19. Справедливість: бути чесним по відношенню до себе і до інших.
20. Здоров'я: щоб зберегти або поліпшити свою фізичну форму; піклуватися про своє фізичне і психічне здоров'я і благополуччя.
21. Гнучкість: регулювання і легка адаптація до умов, що змінюються.

22. Свобода: жити вільно; вибирати, як я жити і поводити себе вільно, або допомогти іншим зробити те ж саме.
23. Дружелюбність: бути доброзичливим, товариським, або приємним по відношенню до інших.
24. Прощати: бути прощаючи по відношенню до себе або іншим.
25. Радість: бути тим хто любить веселощі; шукати, створювати і брати участь у веселих заходах.
26. Щедрість: бути щедрим, ділитися і давати собі.
27. Вдячність: бути вдячним і високо оцінювати свої позитивні аспекти, інших і життя.
28. Чесність: бути чесним, правдивим і щирим з самим собою та іншими.
29. Гумор: щоб побачити і оцінити гумористичну сторону життя.
30. Смирення: бути не вимогливим або скромним; щоб мої досягнення говорили самі за себе.
31. Працьовитість: бути працьовитим, присвяченим своєї справі.
32. Незалежність: бути самостійним і робити свій власний вибір.
33. Близькість: відкривати, розкривати себе і ділитися - емоційно чи фізично - в моїх близьких особистих стосунках.
34. Справедливість: відстояти справедливість.
35. Доброта: бути добрим, співчутливим, уважним, турботливим по відношенню до себе або іншим.
36. Любов: робити люблячі і добрі вчинки по відношенню до себе і до інших.
37. Майндфулнес: усвідомлювати, бути відкритим і прагнути отримувати досвід тут-і-тепер.
38. Порядок: бути упорядкованим і організованим.
39. Відкритість: обдумувати речі, дивитися на речі з інших позиції і зважувати докази.
40. Терпеливість: спокійно чекати, того для нас важливе.

41. Витривалість: рішуче продовжувати, незважаючи на проблеми і труднощі.
42. Задоволення: створювати і приносити задоволення собі або іншим.
43. Сила: впливати або мати владу над іншими, наприклад, брати на себе відповідальність, бути лідером, організовувати.
44. Взаємність: будувати відносини, в яких є справедливий баланс давати і брати.
45. Повага: бути шанобливим по відношенню до себе або іншим; бути ввічливим, уважним і показати позитивне ставлення.
46. Відповідальність: нести відповідальність і звітувати за свої дії.
47. Романтика: бути романтиком; для вираження і висловлення своєї любові або прихильності.
48. Безпека: забезпечення, захисту інформації або для підтримання безпеки себе або інших.
49. Самоусвідомлення: усвідомлювати свої думки, емоції, поведінку.
50. Турбота про себе: піклуватися про своє здоров'я і благополуччя і піклуватися про задоволення своїх потреб.
51. Саморозвиток: продовжувати рости, поліпшувати знання, навички, характер або життєвий досвід.
52. Самоконтроль: діяти відповідно до своїх власних ідеалів.
53. Чуттєвість: створювати, досліджувати і насолоджуватися досвідом, який стимулюють п'ять органів чуття.
54. Сексуальність: досліджувати або виражати свою сексуальність.
55. Духовність: з'єднатися з чимось більшим за себе.
56. Уміння: постійно практикувати і покращувати свої навички, і віддаватися в повній мірі при їх використанні.
57. Підтримка: надавати підтримку, допомогу, обнадіювати і бути доступним для себе або інших осіб.
58. Довіра: бути надійним; бути відданим, вірним, щирим і надійним.

59. Додайте свою цінність не вказану у списку: _____

60. Додайте свою цінність не вказану у списку: _____

Після того, як ви визначили кожне значення як Д, В, Н (дуже, достатньо важливо, або не настільки важливо), пройдіться ще раз через усі цінності і виберіть 6 найважливіших для вас. Позначте кожен з них, щоб показати вашу топ шість цінностей. І, нарешті, напишіть ці шість цінностей нижче, щоб нагадувати собі, що це те, як ви хочете жити своє життя.

Опитувальник «Компас життя»

Всередині кожного віконця, напишіть кілька слів про те, що є важливим/значимим для вас у цій сфері життя: якою людиною ви прагнете бути? Що хочете робити? Які сильні сторони хочете розвинути? Що прагнете відстоювати?

Якщо яке-небудь віконце не має до вас відношення, просто залиште його незаповненим. В разі, якщо вам важко відповісти, пропустіть це вікно і поверніться до нього пізніше. Це нормально, коли однакові слова зустрічаються у кількох або всіх віконцях.

Далі, у верхньому квадратику кожного вікна, позначте від 0 до 10, наскільки важливими є ці цінності для вас на даному етапі життя (0 = зовсім не мають значення, 10 = надзвичайно важливі). Кілька квадратиків можуть містити одну й ту ж позначку. Після цього, в нижньому квадраті позначте від 0 до 10, якою мірою ви живете згідно даних цінностей сьогодні (0 = зовсім не прислухаючись до них, 10 = живу цілком згідно цінностей). Знову-ж таки, однакові цифри можуть зустрічатися в кількох або всіх квадратах.

А зараз уважно розгляньте усе, що ви написали. Що має значення для вас у житті і чим ви наразі нехтуєте?

Батьківство	Особистісне зростання
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Дозвілля	Духовність
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Здоров'я	Робота
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Суспільство і довкілля	Сімейні стосунки
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Інтимні стосунки	Соціальні стосунки

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Інше	Інше
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Обговорення проблемних ситуацій, обмін думками. Підготовка та захист рефератів, презентацій, складання та розв'язання кейсів за темою.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИВЧЕННЯ ПИТАНЬ ТЕМИ

При підготовці до практичного заняття здобувачам слід усвідомити поняття, ознаки, види, значення стресу.

Стрес – стан психічної напруги, що виникає в процесі діяльності в найбільш складних і важких умовах. Життя часом стає суворою і безжалісною школою для людини. Виникаючі на нашому шляху труднощів (від дрібної проблеми до трагічної ситуації) викликають у нас емоційні реакції негативного типу, що супроводжуються цілою гамою фізіологічних і психологічних зрушень.

Існують різні наукові підходи до розуміння стресу. Найбільш популярної є теорія стресу, запропонована Г. Сельє. В рамках цієї теорії механізм виникнення стресу порозумівається в такий спосіб.

Усі біологічні організми мають життєво важливий уроджений механізм підтримки внутрішньої рівноваги і балансу. Сильні зовнішні подразники можуть порушити рівновагу. Організм реагує на це захисно-приспосувальною

реакцією підвищеного порушення. За допомогою порушення організм намагається пристосуватися до подразника. Це неспецифічне для організму порушення і є станом стресу.

Якщо подразник не зникає, стрес підсилюється, розвивається, викликаючи в організмі цілий ряд особливих змін – організм намагається захиститися від стресу, попередити його або придушити. Однак можливості організму не безмежні і при сильному стресовому впливі швидко виснажуються, що може привести до захворювання і навіть смерті людини.

Екстремальні ситуації впливають на людину по кілька разів на день, і в принципі стреси потрібні людині, тому що вони підвищують тонус. Однак якщо вони досягають визначеного критичного рівня, то діють не тільки на шкоду організмові, але і вашій активності.

Стрес – це неспецифічна реакція організму у відповідь на несподівану та напружену ситуацію – це фізіологічна реакція, що мобілізує резерви організму і готує його до фізичної активності типу супротиву, боротьби, до втечі. Під впливом стресу в організмі відбувається розпад білків, зменшується кількість вітамінів А, Е, С. Людина, що переживає стрес, виглядає змарнілою, старшою за свій біологічний вік. В організмі відбувається «окислювальний стрес».

Здобувачам доцільно розуміти фази і компоненти стресу.

У ході розвитку стресу спостерігають три стадії:

1. Стадія тривоги. Це найперша стадія, що виникає з появою подразника, що викликає стрес. Наявність такого подразника викликає ряд фізіологічних змін: у людини учащається подих, трохи піднімається тиск, підвищується пульс. Змінюються і психічні функції: підсилюється порушення, вся увага концентрується на подразнику, виявляється підвищений особистісний контроль ситуації. Усе разом покликано мобілізувати захисні можливості організму і механізми саморегуляції на захист від стресу. Якщо цієї дії досить, то тривога і хвилювання вщухають, стрес закінчується. Більшість стресів дозволяється на цій стадії.

2. Стадія опору. Настає у випадку, якщо стрес фактор, що викликав, продовжує діяти. Тоді організм захищається від стресу, витрачаючи «резервний» запас сил, з максимальним навантаженням на всі системи організму.

3. Стадія виснаження. Якщо подразник продовжує діяти, то відбувається зменшення можливостей протистояння стресові, тому що виснажуються резерви людини. Знижується загальна опірність організму. Стрес «захоплює» людини і може привести його до хвороби.

При впливі дратівного фактора в людини формується оцінка ситуації як загрозової. Ступінь погрози в кожного своя, але в будь-якому випадку викликає негативні емоції. Усвідомлення погрози і наявність негативних емоцій «штовхають» людини на подолання шкідливих впливів: він прагне бороти з фактором, що заважає, знищити його або «піти» від нього убік. На це особистість направляє усі свої сили. Якщо ситуація не дозволяється, а сили для боротьби кінчаються, можливі невроз і ряд необоротних порушень в організмі людини. Наявність усвідомленої погрози – це основний стресовий фактор людини. Оскільки в тих самих ситуаціях одні люди бачать погрозу різного ступеня, а інші в цих же умовах не бачать її зовсім, те і стрес, і його ступінь у кожного свої.

Виникла погроза викликає у відповідь захисну діяльність. В особистості активізуються захисні механізми, минулий досвід, здібності. У залежності від відношення людини до загрозового фактора, від інтелектуальних можливостей його оцінки формується мотивація на подолання труднощів. Погроза є вирішальним чинником у виникненні стресу. Людина може відчувати погрозу своєму здоров'ю, життю, матеріальному благополуччю, соціальному становищу, самолюбству, своїм близьким і т. д.

З психологічної точки зору стан стресу включає специфічну форму відображення людиною екстремальної ситуації і модель поведінки як відповідну реакцію на це відображення.

Стан стресу може бути гострим або приймати хронічний характер. Раніш вважалося, що провокатором стресу можуть бути тільки екстремальні ситуації. У цьому випадку ми маємо справу з гострим стресом. Зараз особливості існування суспільства, зокрема інформаційне перевантаження, є причиною хронічних форм стресу. В наш час, стрес прийняв характер епідемії.

Афект. Афект (лат.) – протилежність спокоеві духу, позначає всяким, викликаним почуттям, припинення або утруднення в звичайному, нормальному плинні представлень. Таким чином, афект позбавляє людини спокійної розважливості мислення і волі. Звичайно приводами афектів служать сильні і раптові враження, під впливом яких потрясається і раптово змінюється щиросердечний стан людини. Враження ці досить різноманітні, як по роду, так і по ступені порушення, що ними виробляється в нашому внутрішньому світі.

Стара психологія, зі своєю теорією окремих щиросердечних здібностей, відносила афект до області відчужень, а пристрасті - до області волі; поділ це тепер залишено разом із самою теорією) самостійних щиросердечних здібностей. Однак, варто відрізнити афекти від пристрастей: перші звичайно виникають раптово і, швидко досягнувши своєї вищої напруги, настільки ж швидко зникають, уступивши місце реакції; другі відрізняються найбільшою тривалістю і сталістю, розвиваються і наростають часто досить повільно, але, раз опанувавши щиросердечним станом людини, тільки на превелику силу можуть бути подавлені. Ступеня афекту досить різні. У вищій напрузі вони діють приголомшуючи, іноді навіть заподіюючи смерть, як напр. переляк з радості або страху. Почуття, викликувані афектом, можуть бути як приємними, так і неприємними або навіть одночасно і радісними і сумними, як, наприклад, при подиві.

Стосовно способу потрясіння щиросердечного спокою, афекти можуть бути розділені на збудливі, як гнів, помста, радість у гнітючі, як скорбота, сум і т. д. При близькому зв'язку, що існує між духовними і тілесними станами, потрясіння, що виявляється в афекті, переходить і на тіло, що доводиться випробовуваним у цих випадках почуттям полегшення або стиснення,

рум'янцем від сорому, блідістю при гніві і т. д.; тіло ж навпаки протидіє тривалості афекту.

При вищих ступенях афекту, сама природа подбала про засоби дозволу афекту, напр. сльозами або сміхом.

Стрес має фізіологічні, психологічні, особистісні і медичні ознаки. Крім того, будь-який стрес обов'язково включає емоційна напруга.

Фізіологічні ознаки: хекання, частий пульс, почервоніння або збліднення шкіри особи, збільшення адреналіну в крові, потіння.

Психологічні ознаки: зміна динаміки психічних функцій, найчастіше уповільнення розумових операцій, розсіювання уваги, ослаблення функції пам'яті, зменшення сенсорної чутливості, гальмування процесу ухвалення рішення.

Особистісні ознаки: повне придушення волі, зниження самоконтролю, пасивність і стереотипність поведження, нездатність до творчих рішень, підвищена сугестивність, страх, тривожність, невмотивоване занепокоєння.

Медичні ознаки: підвищена нервозність, наявність істеричних реакцій, непритомності, афекти, головні болі, безсоння.

Зштовхнувши з екстремальною ситуацією (або сприйнявши її такий), людина випробує різкий ріст емоційної напруги. Він боїться, що не справиться з цією ситуацією, що остання нанесе йому збиток. У результаті в людини з'являється стан тривоги.

Емоційне порушення зростає і починає заважати виконанню тієї діяльності, який людина зайнята. Діяльність дезорганізується: з'являються помилки, збільшується час виконання окремих дій, порушується процес планування й оцінки діяльності. Усе це викликає негативні емоції, додає занепокоєння, викликає непевність у своїх силах, знижує самооцінку.

Як наслідок, зростає стан напруги, що приводить до ще великих помилок і дефектів діяльності. У ході вивчення питань за темою, здобувачам слід звернути увагу на теоретичні засади процесів пов'язаних з професійним вигоранням та цільове застосування втручань протидії.

Під час підготовки до практичного заняття потрібно усвідомити, що підчас застосування технік «розгорання» та стресостійкості потрібно враховувати цінності особи (в цьому допоможе використання та заповнення опитувальника *«Швидкий погляд на ваші цінності»* та *«компас Життя»*.)

При підготовці до практичного заняття здобувачам слід вміти застосовувати модель коупінгу, «розгорання» та стресостійкості на усіх стадіях професійного вигорання; методи моніторингу і оцінки професійного вигорання та методи самодіагностики професійного стресу, вигорання; Модель КПТ у коупінгу з професійним стресом та вигоранням (п'ятикомпонентна модель та її складові); базові КПТ та майндфулнес-техніки само- та взаємодопомоги і техніки «рефреймінгу».

Вивчаючи питання резиліентності, здобувачі повинні розуміти резиліентність як здатність успішно долати складні обставини та негативні наслідки стресу та знати п'ять компонентів резиліентності: *мана-орієнтир, кроки, компас ресурси, стосунки*.

1) ***Мана-орієнтир.*** Це знання, а надалі і вміння по-іншому сприймати ситуацію, формувати корисні думки та фокусуватися на позитивній перспективі, а не на відчуттях страху та тривоги. Це наша мудра життєва філософія. На даний час ми можемо думати: «Жах, всюди є якісь обмеження, мене це дратує з кожним днем все більше, я страждаю від цього, стільки хворих, всюди небезпека і я можу захворіти та померти». Так наші думки перетворюються на важкий тягар. А можемо сприймати по-іншому: «Я обираю менше відвідувати людні місця, бо на часі є така необхідність, я турбуюся таким чином про здоров'я своє та інших людей. Дійсно, люди хворіють, але це не означає, що і маю обов'язково захворіти. Крім того, люди виліковуються, а у багатьох випадках переносять хворобу взагалі безсимптомно. Окрім того, є скільки всього, що я МАЮ МОЖЛИВІСТЬ робити: бути поруч зі своїми рідними, працювати та вдосконалювати свої професійні вміння, навчатись новому, переглядати цікаві кінофільми, турбуватися про домашніх улюбленців,

насолоджуватись літом і т.д.». Отже резилієнтність – це вміння резилієнтно мислити!

Наскільки ми можемо впливати на ситуацію? Кожен має різну думку, але більшість погоджується, що в даний час десь на відсотків 30 і то відносно. А на скільки ми впливаємо на своє відношення до ситуації, на її сприйняття? Відповідь – 100%! Отже, ми страждаємо не стільки від ситуації, скільки від своїх думок, породжених страхами та тривогою.

2) **Кроки.** Щоб досягнути бажаного не достатньо просто мати знання, а треба діяти і йти вперед. Дії – це наша корисна та мудра поведінка. Теорія без практики залишатиметься просто філософією. Досить часто люди, отримавши певне знання, з часом повідомляють, що воно не працює. Дійсно, саме по собі воно не працює, адже інформація – це лише інструмент, який дасть користь лише тоді, коли працюємо ми!

3) **Компас.** Ми маємо розуміти свої цінності, мотиви, плекати свою Віру, розвивати духовність, розуміти, задля чого ми хочемо жити, усвідомлювати мотиви свого росту, сенс життя і як ми хочемо його прожити. Цінності – це не про те «що я хочу мати», а про те «як я хочу жити»: розуміння орієнтирів, яке життя і яку реальність я хочу створювати щодня, якими емоціями наповнювати себе і простір навколо, що я даю Світу і як проявляю свою вдячність. Це дуже важливо!

4) **Ресурси.** Важливим навиком резилієнтності є розумна турбота про себе, про власне фізичне та психологічне здоров'я. Дотик до того, що дає нам силу та добрі думки, контакт з особистими цінностями. У кожного цей перелік свій. І важливим є розуміння того, що дає нам гарний настрій, допомагає, збагачує духовно та додає сили, а що заважає рухатися вперед. Дорогі для нас люди, улюблена музика, цікаві справи, хобі, захоплення, горнятко запашної кави – все це та багато іншого, що плекає в нас вміння радіти життю по якому йдемо! Все, що нас надихає та збагачує енергетично.

5) **Стосунки.** Якщо одна людина під тягарем життєвих ситуацій згинається, то інша людина може бути поруч і допомогти їй випростатись. Хто

поруч з нами? З ким ми проходимо свій шлях? Чи вміємо ми турбуватися та підтримувати один одного? Чи є зрозумілим це для нашого близького кола людей? Яких стосунків ми прагнемо і чи срияє наша сьогоднішня поведінка бажаним відносинам?

Практичне заняття № 8:

Проведення періодичного контролю у формі опитування за змістовим модулем 2

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

До самостійної роботи здобувачів відноситься: підготовка до лекцій та практичних занять та підготовка презентацій, рішення практичних задач (кейсів), ситуаційних вправ та проблемних ситуацій, підготовка до поточного контролю; підготовка до контрольних робіт за змістовими модулями (фронтальне або письмове опитування або тестування).

Види самостійної роботи виконується здобувачами для закріплення і розширення теоретичних і практичних знань з навчальної дисципліни «Психологічні прийоми в юридичній діяльності». Такі завдання передбачені у кожному практичному занятті, мають окрему систему та критерії оцінювання та є формою поточного контролю знань здобувачів. Виконання самостійних завдань різного виду дозволяють здобувачам опанувати практичні навички для розгляду та аналізу найбільш складних та проблемних питань навчальної дисципліни, вдосконалення навичок проведення самостійної науково-аналітичної роботи. Індивідуальні завдання здаються на практичних заняттях відповідно до графіку вивчення дисципліни.

ВИДИ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ, ТЕМИ ДОПОВІДЕЙ ТА ПРЕЗЕНТАЦІЙ/СИТУАЦІЙНИХ ВПРАВ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ

Тема1. Психологічна характеристика юридичної діяльності

- Опрацювання матеріалу лекції та презентацій
- Підготовка до обговорення теоретичних питань теми.
- Підготовка доповіді, презентації на вказану тему.

Практичне завдання:

Вивчите та продемонструйте психологічні техніки «заземлення» психологічної напруженості.

Теми презентацій та доповідей:

1. Юридична діяльність – психологічні аспекти, визначення особливості її змісту та принципів.
2. Розкрийте сутність психологічних вимог до юриста.
3. Розкрийте сутність соціально-психологічних аспектів юридичної діяльності.
4. Психологічні техніки «заземлення» психологічної напруженості: поняття, значення, перелік.
5. Алгоритми технік «заземлення» психологічної напруженості.

Тема 2. Загальні засади психології ділового спілкування

- Опрацювання матеріалу лекції та презентацій
- Підготовка до обговорення теоретичних питань теми.
- Підготовка доповіді, презентації на вказану тему.

Практичні завдання:

1. Наведіть приклади вербальних і невербальних засоби спілкування.
2. Продемонструйте реалізацію прийомів психологічного переконання в юридичній діяльності.
3. Наведіть приклади технік проведення ділових бесід.
4. Продемонструйте стилі ділового спілкування.
5. Заповніть Опитувальник В. Ф. Ряховського для визначення рівня комунікабельності.
6. Прочитайте наведені нижче речення. Скористайтеся вашими знаннями про невербальну комунікацію і розшифруйте, що хотів сказати своїм вчинком кожен з персонажів.

А) Ірина зібрала свої довге світле волосся в тугий вузол на потилиці, одягла позичений у матері строгий костюм в тонку смужку і бабусині туфлі, склала папки з документами в батьківський портфель і відправилася на співбесіду

Б) Після сімейної сварки Олег намалював портрет дружини в чорних і сірих тонах. Малюнок він повісив на дзеркало перед її туалетним столиком

В) Начальник похвалив Ірину за хорошу роботу і поплескав по плечу. Дівчина поспішно відсторонилася _____ Г)
 Марта оглянула переповнений людьми конференцзал і сіла з симпатичним молодим чоловіком . _____

Теми презентацій та доповідей:

- 1 Використання вербальних засоби спілкування.
2. Використання невербальних засоби спілкування.
3. Загальні засади активного слухання.

Тема 3. Особливості встановлення психологічного контакту та довірливих відносин в юридичній діяльності.

- Опрацювання матеріалу лекції та презентацій
- Підготовка до обговорення теоретичних питань теми.
- Підготовка доповіді, презентації на вказану тему. Складання та розв'язання кейсів.

Додаткові питання для обговорення:

1. Психологічний контакт зі свідком.
2. Особливості встановлення контакту в різних сферах юридичної діяльності.

Практичні завдання:

1. Продемонструй яким чином будуть реалізовуватися психологічні прийоми «Накопичення погоджень» та «Психологічного поглажування» в ситуації з громадянином А.

Громадянин А. заснував Фонд прихильників старовинних будинків. При зустрічі зі своїм приятелем він говорить: «Та ні, друже, тобі це все нецікаво.

Що тобі до нашої історії, до того, що з нею творять бездушні люди? Ти ж давно вже забув ті чудові будинки. Їх знесли, щоб спорудити ці жахливі багатоповерхівки! Скільки грошей втратили на те, щоб зруйнувати наше минуле. І що? Тобі це все до лампочки! Який сенс звертатися до тебе з проханням про невеликий пожертвування в наш фонд?».

4. Здобувачам потрібно підготувати самопрезентацію, тривалість якої 2-3 хв.

Теми презентацій та доповідей:

1. Особливості встановлення та розвиток психологічних контактів в діяльності адвоката.
2. Психологічний контакт у допиті.

Тема 4. Фокуси мови. Прийоми психологічного переконання в юридичній діяльності.

- Опрацювання матеріалу лекції та презентацій
- Підготовка до обговорення теоретичних питань теми.
- Складання та розв'язання кейсів.

Практичні завдання:

1. Заповнення опитувальника діагностики «перешкод» в становленні емоційних контактів (за В.В. Бойко).
2. Заповнення опитувальника «Мотивація афіліації».
3. Заповнення опитувальника «Потреба в спілкуванні».
4. Вивчення та застосування 14 фокусів мови : Фокус мови Намір. Фокус мови Перевизначення. Фокус мови Наслідок. Фокус мови Поділ. Фокус мови Об'єднання. Фокус мови Аналогія. Фокус мови Зміна розмірів фрейму.- Фокус мови Інший результат. Фокус мови Модель Світу. Фокус мови Стратегії Реальності. Фокус мови Протилежний приклад. Фокус мови Ієрархія Критеріїв. Фокус мови Застосування до себе. Фокус мови Метафрейм.

Теми презентацій та доповідей:

1. Фокуси мови: види.
2. Прийоми психологічного переконання в юридичній діяльності.
3. Техніки визначення намірів перед початком розмови.
4. Розкрийте сутність фокусів мови – мовних патернів.

Змістовий модуль II.

Загальні засади психології конфліктів та резилієнтності

Тема 5. Психологія конфліктів. Основні психологічні прийоми вирішення конфліктних ситуацій

- Опрацювання матеріалу лекції та презентацій
- Підготовка до обговорення теоретичних питань теми.
- Підготовка доповіді, презентації на вказану тему.

Практичні завдання

1. Опрацювання базисних технік вирішення конфліктів.
2. Опрацювання техніки «Повтори, погодься, доповни», як спосіб спільного обговорення складних питань.
3. Надайте приклад конкретного кейсу «Конфлікт» та запропонуйте техніки його вирішення.
4. Перефразувати ряд неконструктивних тверджень в конструктивні.

Фраза на аркуші	Очікувана відповідь
«Ти, як завжди, мене не підтримуєш!».	
«Ти поганий робітник!»	
«Ти ні разу не виконав роботу вчасно!».	
«Ти повинна була передбачати можливі труднощі в реалізації	

проекту».	
«Усі люди навколо мене - непрофесіонали!»	
«Справа дуже складна».	
«Мої Клієнти завжди мені вороги».	
«Він мене образив!»	
«Мої колеги завжди пильно слідкують за мною і з радістю чекають моїх помилок!»	

Теми презентацій та доповідей:

1. Поняття «конфлікт».
5. Базисні техніки вирішення конфліктних ситуацій: поняття, сутність.
6. Психологічної техніки підвищення рівня «чути, що говорить співрозмовник».
7. Базисних техніки вирішення конфліктів.
8. Техніка «Повтори, погодься, доповни», як спосіб спільного обговорення складних питань.

Тема 6. Стресостійкість (резилієнтність). Стрес та основні моделі

КПТ щодо його попередження в діловому спілкуванні

- Опрацювання матеріалу лекції та презентації
- Підготовка до обговорення теоретичних питань теми.
- Підготовка доповіді, презентації на вказану тему.
- Складання та розв'язання кейсів.

Практичні завдання

1. Опрацювання техніки «рефлеймінгу».

2.Надайте приклад конкретного кейсу «професійне вигоряння» та запропонуйте техніки його вирішення.

3. Продемонструйте прояв техніки «Рефлеймінгу» у ситуаціях:

- працівник фірми переживає неприємні емоції з приводу безпідставних, як він вважає, зауважень його безпосереднього начальника;
- особа зазначає, що «Я занадто жадібний, бо коли друзі просять позичити гроші, я здебільшого відмовляю, а потім довго переживаю»;
- клієнт постійно наголошує: « Я невдаха!»;
- клієнт наголошує, що « усі негаразди в його житті – це наслідок виховання його батьків! Тому відповідальність повинні нести вони».

4.Заповнити суб'єктивну «Шкалу щастя».

5. Заповнити « Швидкий погляд на ваші цінності».

Теми презентацій та доповідей:

1. Чому необхідно звертати увагу на рівень стресу в професійній діяльності?
- 2.Сучасні техніки попередження стресу.
- 3.Вплив професійного вигорання на психологічний стан людини.
- 4.Методи самодіагностики професійного стресу, вигорання.
- 5.Базові КПТ та майндфулнес-техніки взаємодопомоги під час професійного стресу, вигорання.

Приклади складання та розв'язання кейсів

I. Приклад розв'язання кейсів

Умови кейсу.

До керівника підрозділу звернувся працівник Назар, який повідомив, що його колега Ірина постійно в агресивній формі звинувачує, що « Він недбало ставиться до своїх обов'язків! І тому постійно підводить колектив» .

Питання.

- Зробить оцінку ситуації.

- Визначте, які стратегії вирішення конфлікту можливо використати.
- Які дії керівника в зазначеній ситуації?
- Якими можуть бути наслідки конфлікту?

Приклад розв'язання кейсу.

Існує 5 основних стратегій вирішення конфлікту

Американський психолог Кеннет Томас виділив п'ять основних підходів до вирішення конфліктної ситуації: суперництво, компроміс, співробітництво, вихід, пристосування.

Розглянемо кожен більш детально.

Суперництво. Головна мета – нав'язати свою точку зору, вигідне для себе рішення іншою стороною. Застосовується в тому випадку, якщо ваше рішення є конструктивним і несе в собі користь для колективу, організації. Або ж тоді, коли просто немає часу, щоб домовлятися.

Компроміс. Обидві сторони йдуть на поступки один одному, частково відмовляючись від своїх умов і претензій. Підходить для ситуації, коли опоненти знаходяться в рівних умовах, коли допустимо прийняття тимчасового рішення або є небезпека втратити все.

Пристосування. Відмова від своїх вимог у вимушеній або добровільній формі. Часто це відбувається через те, що одна зі сторін усвідомлює свою неправоту, хоче зберегти хороші відносини з опонентом або просто через несерйозність суперечки. Змусити прийняти таке рішення може усвідомлення неминучості поразки або втручання третьої сторони.

Відступ. Уникнення конфлікту, спроба вийти з нього при мінімальних втратах. Правда в результаті протистояння ніяк не вирішується. У кращому випадку – воно просто згасне. У гіршому – претензії будуть накопичуватися в прихованому режимі і потім виплеснутися в ще більш сильний конфлікт.

Співробітництво. Найбільш ефективний метод вирішення конфліктної ситуації. Полягає в конструктивному розборі проблеми, відношення до іншої сторони не як до суперника, а як до колеги. Спільний пошук кращого рішення.

Згідно зі статистикою, приблизно 30% конфліктів між керівником і підлеглим закінчуються компромісом, 15% – пристосуванням (в основному з боку підлеглого) і лише 1-2% – співпрацею. У зв'язку з тим, що частіше правий саме керівник, ефективно працює стратегія суперництва. У такому випадку працівник розуміє свої помилки і намагається їх виправити.

При виборі стратегії вирішення конфлікту, варто керуватися наступними принципами:

- *Відокремлення особистого ставлення до людини від проблеми.* Для цього просто уявіть себе на місці опонента в ситуації, що склалася. На дайте суб'єктивним враженням вплинути на рішення;

- *Пріоритетним має бути інтерес, а не позиція.* Частіше задавайте питання «Чому?», «Чому ні?». Вислухайте пояснення інтересів другої сторони, аргументуйте свої;

- *Пошук взаємовигідних варіантів.* Необхідно враховувати не тільки свої претензії, а й претензії опонента, намагаючись знайти зручне рішення;

- *Максимально об'єктивна оцінка ситуації.* Вислухайте аргументи іншої сторони, але не піддавайтеся тиску і емоціям. Оцінюючи ситуацію використовуйте об'єктивні, справедливі критерії.

Як повинен діяти керівник в разі виникнення конфліктної ситуації?

Керівник бере на себе функцію регулятора робочої атмосфери в колективі, і тому повинен в найкоротші терміни усувати виникаючі розбіжності. Для цього йому звичайно ж знадобляться управлінські та лідерські навички і розуміння стратегій вирішення конфліктів.

Якщо конфлікт уже виник, то необхідно діяти наступним чином:

- Оцінити масштаби конфліктної ситуації.
- З'ясувати, як довго між сторонами триває протистояння.
- Оцінити, є ситуація типовою або атиповою.
- Проаналізувати об'єктивність претензій обох сторін. Переконатися,

що вони керуються не забобонами або емоціями.

- Дати характеристику особистостей, що беруть участь в конфлікті.

Після збору інформації необхідно продумати план вирішення спірної ситуації, вибрати правильну стратегію. Що стосується останньої, то крім п'яти запропонованих К. Томасом, є ще кілька дієвих підходів, які можна застосувати безпосередньо до роботи з персоналом:

Реорганізація. Якщо справа в трудовому порядку, то можливо щось дійсно варто поміняти;

Інформування. Полягає в нав'язуванні співробітникам мирного вирішення конфліктної ситуації;

Модифікація. Трансформація суперечок в мирні переговори;

Виключення. Радикальна міра, яка полягає в ізоляції конфліктуючих сторін один від одного. Робиться це шляхом переведення працівника в інший відділ, офіс або на крайній випадок - звільненням;

Відволікання. Зрушення центру уваги з протистояння на більш істотні проблеми. Однак якщо конфлікт суто особистісний, то цей метод буде неефективний.

Ігнорування. Далеко не найкращий варіант, тому як конфлікти рідко вщухають самі по собі.

Якими можуть бути наслідки конфлікту?

Насправді конфлікт – це не завжди погано. Якщо він був вирішений правильно, то наслідки можуть бути дуже конструктивними. Наприклад, в результаті аналізу причин спору можуть бути поліпшені умови праці. Також, в процес вирішення можуть залучитися співробітники, які зазвичай проявляли пасивність, це зможе їх трохи розворушити. Після подолання важкої ситуації колектив стане більш згуртованим і дружним.

Однак наслідки можуть бути і негативними. Серйозний конфлікт може спричинити анархічні процеси, в результаті чого персоналом буде важче керувати. До того ж, затяжні суперечки відволікають працівників, заважаючи їм виконувати свої обов'язки. Якщо для вирішення конфлікту була обрана

стратегія ігнорування або виключення, то між сторонами продовжиться зростання неприязні і ворожості.

Підсумки. Конфлікти є невід'ємною частиною життя колективу. Це стосується будь-якої компанії, якою б успішною вона не була. Найчастіше запобігти їм не виходить, тому керівник повинен бути готовий вирішувати суперечки як між співробітниками, так і між цілими відділами. Правильно підібрана стратегія дозволить не тільки нейтралізувати конфлікт, але і направити його в конструктивне русло.

ПИТАННЯ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Психологічна характеристика юридичної діяльності.
2. Психологічні особливості юридичної діяльності.
3. Психологічна напруженість – складова юридичної діяльності:

поняття, види.

4. Психологічна культура для юриста: поняття, значення, складові.
5. Компоненти професіоналізму в юридичній діяльності.
6. Психологічні вимоги до юриста.
7. Фактори успіху професійної діяльності юриста.
8. Психологічна структура юридичної діяльності.
9. Соціально-психологічні аспекти юридичної діяльності.

10. Вивчення і оцінка особистості, яка цікавить юриста.

11. Загальні засади психології ділового спілкування.

12. Структура та етапи, функції ділової комунікації.

13. Засоби ділової комунікації.

14. Види ділової комунікації

15. Форми ділової комунікації

16. Вербальні засоби спілкування.

17. Невербальні засоби спілкування

18. Технології проведення ділових бесід.

19. Психологічні особливості проведення ділових переговорів.

20. Сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної комунікації.

21. Технології проведення ділових бесід.

22. Функції, форми офіційного спілкування.

23. Різновиди офіційного спілкування.

24. Комунікативні позиції, моделі ділового спілкування.

25. Стилi ділового спілкування.

26. Особливості встановлення психологічного контакту та довірливих

відносин в юридичній діяльності.

27. Психологічні фактори, які зумовлюють встановлення психологічного контакту.

28. Прийоми встановлення психологічного контакту між співрозмовниками та досягнення поставленої мети.

29. Фокуси мови.

30. Прийоми психологічного переконання в юридичній діяльності.

31. Загальна характеристика поняття «конфлікт».

32. Фази розвитку конфлікту.

33. Загальна характеристика категорії «агресія» та «агресивна поведінка».

34. Види агресії та їх властивості.

35. Психологічні техніки «гасіння» агресивної поведінки.

36. Варіативні засоби спілкування.

37. Форми та способи впливу на співрозмовників.

38. Стратегії та методи регулювання конфліктів.

39. Методи вирішення конфліктів.

40. Поняття резилієнтності та її складові.

41. Ознаки професійного стресу, вигорання.

42. Сучасні наукові підходи до розуміння, попередження та допомоги: стресу та вигорання.

43. Модель коупінгу, «розгорання» та стресостійкості на усіх стадіях професійного вигорання

44. Методи моніторингу і оцінки професійного вигорання.

45. Методи самодіагностики професійного стресу, вигорання.

46. Принципи командної відповідальності за моніторинг професійного вигорання.

47. Модель КПТ у коупінгу з професійним стресом та вигоранням (п'ятикомпонентна модель та її складові).

48. Базові КПТ та майндфулнес-техніки само- та взаємодопомоги.

49. Значення командної взаємопідтримки у протидії вигоранню.
50. Специфічні процеси пов'язані з професійним вигоранням.
51. Цільове застосування втручань протидії в процеси, пов'язані з професійним вигоранням

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література:

1. Барановська Л. В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник / Л. В. Барановська, Н. В. Глушаниця. К. : НАУ, 2016. 248 с.
URL:<https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/40742/1/Барановська%20Л.В.%20Глушаниця%20Н.В.%20Психологія%20ділового%20спілкування%202016.pdf>
2. Гусєва О.Ю., Легомінова С.В., Воскобоева О.В., Ромащенко О.С., Хлевицька Т.Б. Психологія підприємництва та бізнесу: навчальний посібник. Київ: Державний університет телекомунікацій, 2019. 257с. URL: https://dut.edu.ua/uploads/1_1759_23433496.pdf
3. Шепітько В. Ю. Юридична психологія : підручник / В. Ю. Шепітько, В. О. Коновалова. 3-тє вид., перероб. І допов. Харків : Право, 2019. 288 с
URL:https://profbook.com.ua/index.php?Route=product/product/download&product_id=5162&download_id=1191
4. Clark, D. A., Beck, AT. Anxiety and anxiety: a cognitive-behavioral approach/ David A. Clark, Aaron T. Beck; Trans. with English Kyiv: Dialectics, 2020. 448 p. URL: <https://www.twirpx.com/file/3381133/>.
5. Коновалова В. О., Шепітько В. Ю. Юридична психологія: Підручник. 2-ге вид., перероб. І доп. Х.: Право, 2008. 240 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/289096/>
6. Курова А.В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти факультету психології, політології та соціології НУ «ОЮА») Одеса: Фенікс, 2020. 79 с. Методика діагностики «перешкод» в становленні емоційних контактів (за В.В. Бойко): URL:http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/13107/Курова_методичка%20Психологія%20спілкування.pdf?Sequence=1&isallowed=y
7. Дилтс Р. Фокусимови. Зміна переконань з допомогою НЛП URL:http://psychologis.com.ua/fokusy_yazyka._izmenenie_ubezhdeniy_s_pomoschyu_nlp_r._dilts.htm
8. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник / Т. Ф.

Матвійчук. Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с. URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/11447/1/Матвійчук%20Т.%20Конфліктологія%20посіб%25D.pdf>

Додаткова література:

1. Bek D.S. Cognitive therapy for complex cases. What to do when simple solutions do not work Пер. с англ. Діалектика, 2020. 432 с.
2. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. URL:<https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879>
3. Robisho M., Dyuga M.Zh. Generalized anxiety disorder. Cognitive-behavioral therapy for overcoming uncertainty, anxiety and fear. Per. from English. Protsenko D.V. Kyiv: Dialectics, 2021. 288с.
4. Скулиш Є.Д., Кузьмін С.А., Охременко О.Р., Шамара О.В. Конфліктологія: підручник. Київ: Вид. дім «Артек», 2015. 362 с.
5. Технології психотерапевтичної допомоги постраждалим у подоланні проявів посттравматичного стресового розладу: монографія / З. Г. Кісарчук, Я. М. Омельченко, Г. П. Лазос [та ін.] ; за ред. З. Г. Кісарчук. Київ: Видавничий Дім «Слово», 2020. 178 с.
6. *Sue Johnson* Hold Me Tight: Seven Conversations for a Lifetime of Love. URL: https://play.google.com/store/books/details/Hold_Me_Tight_Seven_Conversations_for_a_Lifetime_o?id=jPLaqKhumPQC&hl=ru
7. Aaron T Beck, A John Rush, Brian F Shaw, Gary Emery. Cognitive therapy of depression. New York: Guilford Press, 425 p. URL: <https://knizhnik.org/robert-lihi/preodolenie-soprotivlenija-v-kognitivnoj-terapii/7>
8. Karen Pryor. Don't Shoot the Dog!: The New Art of Teaching and Training. URL: <http://clawbiespups.yolasite.com/resources/Don%27t%20shoot%20the%20dog.pdf>
9. Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2020. 130 с. URL: http://eprints.library.odeku.edu.ua/id/eprint/7456/1/Myroshnichenko_M_I_Psychologiya_DS_KL_2020.pdf

10. Методичні рекомендації з курсу «Юридична психологія» / укладачі: Л. П. Журавльова, Т. Ю. Кулаковський, О. Г. Кулаковська, О. Г. Шмиглюк. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2019. 57 с.
URL: <http://eprints.zu.edu.ua/31075/1/IMM%20Юридична%20психологія%20019.pdf>

ЕЛЕКТРОННІ ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. <https://k-s.org.ua> – « Коло Сім'ї» – спеціалізований центр психологічної допомоги
2. <https://k-s.org.ua/partners-mh4u/> – Проект "Психічне здоров'я для України"
3. <https://k-s.org.ua/online-parents/> – Онлайн відео ресурси для батьків: вебінари, навчальні та просвітницькі відео та ін.
4. <https://k-s.org.ua/online-parents/> – навчальні та просвітницькі відео про різні розлади і проблеми у сфері психічного здоров'я
5. <https://www.youtube.com/watch?v=PGeMD8QoSLk> – Конфлікти: як відстояти себе, не образивши інших? #10
6. <https://www.youtube.com/watch?v=VScgQEАууX0> – Конфлікти у нашому житті, і чому їх необхідно вирішувати
7. <https://www.youtube.com/watch?v=omxb2PwBHss> – Психологія конфлікту. Стратегії поведінки у конфлікті.
8. <https://www.youtube.com/watch?v=GLIL3CtS3vI> – музика для медитації
9. <https://www.youtube.com/watch?v=tR0CmNXZB8Q> – Класифікація конфліктів. Основні типи конфліктів. Внутрішньособистісний конфлікт / Психологія
10. <https://www.youtube.com/watch?v=0FuFOXnfjCY>
<https://www.youtube.com/watch?v=TC8nKI7-6n8> – Мова жестів. Алан Піз
11. <https://www.youtube.com/watch?v=TC8nKI7-6n8> – Конфлікт. Управління конфліктами. Як вирішити конфлікт
12. <https://www.youtube.com/watch?v=3VVx7QYmjNM> – Проективний тест. Намалюй свій характер

13. <https://onlinetestpad.com/ua/tests/psychological> – Психологічні тести онлайн
14. <https://www.youtube.com/watch?v=vODODIUb200> – Емоційне виснаження. Як відновити власні емоційні ресурси
15. <https://k-s.org.ua/10-stratehiy/> – 10 стратегій, які допоможуть нам впоратись із викликами пандемії та карантину

Навчальне видання

ПСИХОЛОГІЧНІ ПРИЙОМИ В ЮРИДИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

ЕЛЕКТРОННИЙ МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК
для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
спеціальності 081 «Право»

Електронне практичне видання

Укладач

Гаран Ольга Володимирівна

Оригінал-макет розроблено в авторській редакції.

Затвердж. авт. 28.08.2023. Шрифт Times New Roman.

Системні вимоги: операційна система сумісна з
програмним забезпеченням для читання файлів формату PDF.

Обсяг 1,0 МБ.

Кафедра адміністративного та господарського права
Економіко-правовий факультет
Одеський національний університет імені І. І. Мечникова
Французький бульвар, 24/26, м. Одеса, 65058