

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

ПРОФЕСІЙНИЙ РОЗВИТОК ПСИХОЛОГА

Навчальний посібник

Укладач О. Р. Поліщук

Умань
2023

УДК 159.9-051(075.8)

П84

Рецензенти:

Ситнік С. В., доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри теорії та методики практичної психології Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського;

Осадча Л. А., кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри фізичного виховання та психолого-педагогічних дисциплін Уманського національного університету садівництва;

Мороз Л. І., доктор психологічних наук, професор, професор кафедри психології Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини

*Рекомендовано до друку вченою радою Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини
(протокол № 3 від 26 вересня 2023 р.)*

Професійний розвиток психолога : навч. посіб. / МОН України,
П84 Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад.: О. Р. Поліщук. –
Київ : Ямчинський О. В., 2023. – 384 с.

У навчальному посібнику розкрито психологічні особливості здійснення професійної кар'єри у сучасних організаціях на основі вивчення теоретичних та практичних стратегій зарубіжного та вітчизняного досвіду; формування здатностей магістра до проєктної діяльності та її використання в професійній самореалізації; оволодіння сучасними інформаційними та комунікаційними технологіями; формування базових навичок самостійної практичної роботи із загальнодоступними програмними продуктами і інформаційними сервісами в галузі психології; формування здатності до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; оволодіння всім спектром сучасних знань з проблеми успішної та ефективної професійної кар'єри працівника в усіх сферах професійної реалізації, з метою забезпечення оптимістичного кар'єрного зростання.

Навчальний посібник складається з 4 розділів: Психологічна професіоналізація особистості; Проєктна діяльність як засіб підвищення рівня професійної підготовки майбутніх психологів; Інформаційні системи та технології в діяльності психолога; Психологія професійної кар'єри; питань для самоконтролю, глосарію та списку використаних джерел.

Навчальний посібник може бути корисний студентам, які навчаються за освітніми програмами з психології, психологам, педагогам загальноосвітніх шкіл з метою підвищення професійної компетенції спеціалістів, що працюють у сфері надання психологічної допомоги, а також у сфері психолого-педагогічного супроводу.

УДК 159.9-051(075.8)

© Поліщук О. Р., уклад., 2023

ЗМІСТ

| | |
|---|------------|
| ВСТУП..... | 4 |
| РОЗДІЛ 1. ПСИХОЛОГІЧНА ПРОФЕСІОНАЛІЗАЦІЯ ОСОБИСТОСТІ..... | 5 |
| Тема 1. Психологічні аспекти професійного становлення фахівця... 5 | 5 |
| Тема 2. Психологічні особливості професійного становлення фахівця професії типу «людина-людина» – психолога..... 38 | 38 |
| Тема 3. Теорія та практика психологічного супроводу професійного становлення фахівця – психолога..... 51 | 51 |
| Тема 4. Кар’єра і соціальне середовище майбутнього професійного зростання..... 65 | 65 |
| Тема 5. Супервізія як інструмент професійної підтримки професійного розвитку..... 98 | 98 |
| РОЗДІЛ 2. ПРОЄКТНА ДІЯЛЬНІСТЬ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ..... | 110 |
| Тема 1. Теоретичні засади організації проєктної діяльності у системі вищої освіти..... 110 | 110 |
| Тема 2. Проєктні технології в сучасній школі..... 135 | 135 |
| РОЗДІЛ 3. ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА..... | 146 |
| Тема 1. Особливості взаємодії особистості з цифровими інформаційними технологіями..... 146 | 146 |
| Тема 2. Виникнення та використання інформаційних технологій.... 153 | 153 |
| Тема 3. Планування та проведення психологічного дослідження.... 167 | 167 |
| Тема 4. Психологічні основи використання Інтернет-технологій.... 181 | 181 |
| Тема 5. Психологічна допомога особистості засобами Інтернет-технологій..... 209 | 209 |
| Тема 6. Інструменти для дистанційної роботи психолога в освітньому середовищі в умовах збройного конфлікту..... 253 | 253 |
| Тема 7. Використання цифрових технологій для підвищення ефективності психологічної підтримки в умовах обмеженого доступу..... 265 | 265 |
| РОЗДІЛ 4. ПСИХОЛОГІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КАР’ЄРИ..... | 282 |
| Тема 1. Психологія професійної кар’єри..... 282 | 282 |
| Тема 2. Гендерні аспекти розвитку кар’єри..... 307 | 307 |
| ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ТА САМОКОНТРОЛЮ..... | 372 |
| ГЛОСАРІЙ..... | 375 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... | 382 |

ВСТУП

Проблематика професійного розвитку є чи не найголовнішою сферою самореалізації особистості та розкриття особистісного потенціалу. Крім того, професія у своєму постійному русі ставить все нові вимоги до особистості фахівця. Так, необхідність перебудови психологічної практики відповідно до вимог сучасності актуалізує необхідність підготовки майбутніх психологів до яких висуваються вимоги щодо їх формування як професійно досконалої особистості. Програма навчальної дисципліни «Професійний розвиток психолога» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки фахівця з психології спеціальності «053 Психологія».

Метою викладання навчальної дисципліни «Професійний розвиток психолога» є розкриття психологічних особливостей здійснення професійної кар'єри у сучасних організаціях на основі вивчення теоретичних та практичних стратегій зарубіжного та вітчизняного досвіду; формування здатностей магістра до проєктної діяльності та її використання в професійній самореалізації; оволодіння сучасними інформаційними та комунікаційними технологіями; формування базових навичок самостійної практичної роботи із загальнодоступними програмними продуктами і інформаційними сервісами в галузі психології; формування здатності до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; оволодіння всім спектром сучасних знань з проблеми успішної та ефективною професійної кар'єри працівника в усіх сферах професійної реалізації, з метою забезпечення оптимістичного кар'єрного зростання.

Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни «Професійний розвиток психолога» є ознайомити здобувачів вищої освіти з основними теоретичними концепціями і векторами досліджень в напрямку психологічної професіоналізації особистості; сформувати системне теоретичне та практичне розуміння професіоналізму в генезі, його становлення та розвиток у віковій і індивідуальній динаміці, виокремити певні неоднозначні тенденції в професійному розвитку; засвоїти систему загальних та фахових компетентностей з психології проєктної діяльності, вивчити можливості сучасних інформаційних і комунікаційних технологій; показати області застосування і функціональні можливості інформаційних і комунікаційних систем, що мають широке поширення в психології; засвоїти знання з основних сфер її застосування та здатностей до їх використання у професійній діяльності.

РОЗДІЛ 1. ПСИХОЛОГІЧНА ПРОФЕСІОНАЛІЗАЦІЯ ОСОБИСТОСТІ

Тема 1. Психологічні аспекти професійного становлення фахівця.

1. Сучасні наукові уявлення про професійне становлення фахівця.
2. Професійне самовизначення особистості та його етапи.
3. Складові та чинники професійного становлення.
4. Поняття професіоналізму.
5. Кризи професійного становлення та їх подолання.
6. Професійні деструкції, вигорання – їх профілактика та подолання.

1. Сучасні наукові уявлення про професійне становлення фахівця.

В психології давно вже є визнаним вирішальне значення провідної діяльності для становлення особистості. Як зазначає Е. Ф. Зеєр, визнання особистісно утворюючої функції провідної діяльності неминуче приводить до виділення в безупинному процесі становлення особистості періоду, пов'язаного з вибором, підготовкою до виконання і виконанням дорослою людиною одного типу діяльності – професійної. Перетворення професійної діяльності у провідну залежить від соціально-економічних відносин, соціальної ситуації, позиції особистості. Цей період займає значну частину життя людини. Траєкторія долі людини, її щастя, самопочуття, задоволеність життям, фізичне і психічне здоров'я багато в чому визначаються задоволеністю змістом професійної діяльності, ставленням до неї, рівнем професійних досягнень. Можна сказати, що для більшості людей основою розвитку особистості в зрілому віці стає професійна діяльність.

Сучасні дослідники для позначення особистісних змін, які відбуваються в процесі засвоєння і здійснення професійної діяльності і зумовлюються характером цієї діяльності, все ширше використовують поняття «професіогенезу», яке розглядається як цілісний безперервний процес становлення особистості фахівця, який починається з моменту вибору і прийняття майбутньої професії і закінчується, коли людина припиняє активну трудову діяльність. В літературі зазвичай виділяють два напрямки професіогенезу особистості: формування внутрішніх засобів професійної діяльності, що включають спеціальні знання, уміння і навички, мотиваційні аспекти професійної діяльності, професійні риси характеру, здатність до професійного спілкування, рефлексію, інтелектуально-творчі якості, адекватний індивідуальний стиль професійної діяльності; формування та засвоєння зовнішніх (соціальних) засобів професійної діяльності, що супроводжується накопиченням певних соціальних регуляторів в даному

професійному співтоваристві, освоєння соціального простору професії, відповідних матеріалів і інформаційних засобів професійної діяльності. Результатом професіогенезу є досягнутий особистістю рівень професіоналізму, тобто професійної зрілості особистості. Дана характеристика є інтегральним утворенням і, на думку цілого ряду дослідників, включає особистісну, соціальну та діяльнісну зрілість фахівця.

Під професійним становленням фахівця розуміють процес прогресивної зміни його особистості внаслідок соціальних впливів, професійної діяльності і власної активності, спрямованої на самовдосконалення і самоздійснення. Становлення обов'язково передбачає потребу у розвитку і саморозвитку, можливість і реальність її задоволення, а також потребу у професійному самозбереженні. Професійне становлення – це формування професійної спрямованості, компетентності, соціально значущих та професійно важливих якостей і їх інтеграція, готовність до постійного професійного зростання, пошук оптимальних прийомів якісного і творчого виконання діяльності у відповідності до індивідуально-психологічних особливостей людини.

У більшості авторів поняття «професійний розвиток» вживається в якості синонімічного до поняття «професійне становлення». На нашу думку, поняття «професійне становлення» є ширшим за «професійний розвиток», який можна вважати за основний, але не єдиний компонент професійного становлення фахівця.

Заслуговують уваги виділені Е. Ф. Зеєром основні підходи до розуміння професійного становлення (розвитку) західними вченими.

Професійний розвиток вважається досить складним процесом, що має циклічний характер. Це означає, що людина не тільки удосконалює свої знання, вміння та навички, розвиває професійні здібності, але й може зазнавати й негативного впливу професійної діяльності, який призводить до появи різного роду деформацій і станів, що знижують не тільки її професійні успіхи, але й негативно виявляються й у «позапрофесійному» житті. У зв'язку з цим можна говорити про висхідну (прогресивну) й низхідну (регресивну) стадії професійного розвитку.

Таблиця 1.1.

Коротка характеристика основних зарубіжних теорій професійного розвитку

| Напрямок | Представники концепцій і теорій | Підстави професійного вибору і розвитку |
|----------------------------|---------------------------------|---|
| Диференційно-діагностичний | Ф. Парсонсон, Г. Мюнстенберг | Індивідуальні особливості (властивості, якості) |

Продовж. табл. 1.1.

| | | |
|-----------------|---|---|
| Психодинамічний | З. Фрейд, У. Мозер, Е. Рое, Є. Бордін, А. Маслоу | Генетичні передумови, потреби |
| Теорії рішень | Х. Томе, Г. Ріс, П. Цилер, Д. Тідеман | Система орієнтувань у професійних альтернативах |
| Теорії розвитку | Е. Гінзберг, Д. Сьюпер, У. Джейд | Процесуальні характеристики онтогенетичного розвитку. Типи особистості |

Таблиця 1.2.

Концептуальні підходи до професійного розвитку у вітчизняній психології

| Форми професійного розвитку | Об'єкт розвитку | Основи професійного розвитку | Представники концепції |
|----------------------------------|--------------------|---|--|
| Професійне становлення | Особистість | Соціальна ситуація, провідна діяльність | Т. В. Кудрявцев, Е. О. Клімов, Е. Ф. Зєєр |
| Процес професіоналізації | Суб'єкт діяльності | Рівні виконання діяльності (успішність) | Н. С. Глуханюк, О. Р. Фонарьов, Л. М. Мітіна |
| Особистісно-професійний розвиток | Зріла особистість | Самоактуалізація | А. О. Деркач, В. Г. Зазикін, А. К. Маркова |

Професійне становлення людини охоплює тривалий період її життя (35-40 років). Впродовж цього часу змінюються життєві та професійні плани, відбувається зміна соціальної ситуації, провідної діяльності, перебудова структури особистості. Тому й виникла необхідність розподілу даного процесу на періоди чи стадії.

Ю. П. Поваренков процес становлення і реалізації професіонала розглядає як послідовне чи паралельне вирішення комплексу завдань професійного розвитку, які ставить перед собою суб'єкт пізнання і прийняття соціальної ситуації професійного розвитку із урахуванням своїх життєвих і професійних цілей.

Різними авторами пропонується досить багато підходів до періодизації становлення професійної придатності фахівця, які, як показує їх аналіз, виходять із дещо різних засад і доповнюють один іншого.

За Є. О. Клімовим основними стадіями розвитку людини як суб'єкта праці (якщо брати з початку опанування професії) є такі:

1. «Оптант» – стадія підготовки до життя, до праці, свідомого і відповідального планування і вибору професійного шляху. Оптація – це не стільки вказівка на вік, скільки на ситуацію вибору професії (людина, що знаходиться в ситуації професійного самовизначення називається «оптантом»; у ситуації «оптанта» цілком може виявитися і доросла людина, наприклад, безробітний).

2. «Адепт» – стадія професійної підготовки, яку проходить більшість випускників шкіл.

3. «Адаптант» – стадія входження в професію після завершення професійного навчання (продовжується від декількох місяців до 2-3 років).

4. «Інтернал» – стадія входження в професію як повноцінного колеги, здатного стабільно працювати на нормальному рівні.

5. «Майстер» – стадія, коли працівник помітно виділяється на загальному тлі (про нього можна сказати: «кращий» серед «гарних»).

6. «Авторитет» – стадія, яка означає, що працівник став «кращим серед майстрів».

7. «Наставник» – стадія, яка характеризує вищий рівень роботи будь-якого фахівця; працівник не просто чудовий фахівець у своїй галузі, але і вчитель, здатний передати кращий свій досвід учням і втілити в них частину своєї душі.

В. О. Орел виділив чотири етапи у формуванні професійних здібностей у процесі оволодіння професією:

1. Входження в діяльність – учень освоює діяльність по інструкції, не маючи власного досвіду; система професійних здібностей ще не сформована, провідною професійно-важливою якістю є довгострокова пам'ять і ряд спеціальних професійно-важливих якостей, число яких дуже обмежене.

2. Первинна професіоналізація – по мірі надбання індивідуального досвіду відбувається розвиток провідних професійно-важливих якостей першого етапу; при цьому зростає роль тих професійних якостей, які відповідають за прийом інформації (їхній розвиток відбувається на базі професійно-важливих якостей першого етапу).

3. Стабілізація – професійні здібності, що відповідають за прийом і переробку інформації, виступають на перший план, у той час як частина професійних здібностей випадає зі структур професійно-важливих якостей; при цьому дані якості в кількісному плані можуть залишатися на високому рівні; на цьому рівні діяльність починає реалізовуватися в індивідуальному способі її виконання; суб'єкт звертає більше уваги на прогнозування і планування діяльності щодо її виконавчої частини.

4. Вторинна професіоналізація – відбувається зміна професійно-важливих якостей, суб'єкт переходить від системи професійних здібностей, що реалізують діяльність до нагромадження професійного досвіду, до системи професійно-важливих якостей, заснованій на особистому досвіді.

За А. К. Марковою, можна виділити такі рівні професіоналізму:

1) до професіоналізм (людина вже працює, але не має повного набору якостей справжнього професіонала);

2) професіоналізм (людина – професіонал, тобто стабільно працює і виконує усе, що від неї вимагається);

3) суперпрофесіоналізм (творчість, особистісний розвиток, вершина професійних досягнень);

4) непрофесіоналізм, псевдопрофесіоналізм (зовні досить активна діяльність, але при цьому людина або робить багато «браку» у роботі, або сама деградує як особистість);

5) післяпрофесіоналізм (людина може виявитися «професіоналом у минулому», «екс-професіоналом», а може – наставником для інших фахівців).

Цією ж дослідницею виділені й етапи освоєння професії:

1) адаптація до професії;

2) самоактуалізація в професії – пристосування людини до професії;

3) гармонізація з професією – людина легко виконує завдання за засвоєними технологіями (працює як би «граючи»);

4) перетворення, збагачення своєї професії – справжня творчість припускає пошук нових, більш досконалих способів досягнення бажаного результату;

5) вільного володіння декількома професіями;

6) етап творчого самовизначення себе як особистості – прагнення реалізувати свою головну життєву ідею.

В. А. Гупаловська запропонувала таку поетапну структуру професійної самореалізації:

1-й етап – професійне самовизначення: а) вибір професії; б) професійна освіта;

2-й етап – професійний розвиток: в) професійна адаптація; г) апробація теоретичних знань у практичній діяльності; д) професійне самовдосконалення, підвищення кваліфікації;

3-є етап – професійне становлення: е) підвищення рівня професіоналізму; ж) набуття професійного авторитету; з) досягнення активності, самостійності, творчого підходу у професійній діяльності.

В. О. Толочек зробив висновок, що основними етапами процесу формування професійної придатності людини можна вважати такі:

1) трудове виховання і навчання (підготовка дитини, підлітка до праці і вибору професії);

2) професійна орієнтація (допомога у виборі професії: освіта, консультація, корекція професійних планів, оптація – знаходження мінімального досвіду в конкретній роботі й ін.);

3) професійний відбір (визначення ступеня придатності людини до даної професії, трудової посади, робочого місця);

4) професійна підготовка (обґрунтування і розробка рекомендацій, програм навчання, методик, засобів і ін.);

5) професійна адаптація (розробка засобів, методів, критерії оцінки успішності діяльності суб'єкта, виявлення критичних факторів адаптації, кризових періодів; у цілому – психологічний супровід суб'єкта на початкових етапах його професійної кар'єри);

6) професійна діяльність (забезпечення раціональної організації її умов, процесів, безпеки, оптимальних ділових контактів і взаємодії, розвиток професіоналізму, ефективності, задоволеності працею, охорони праці й ін.);

7) професійна атестація (періодична оцінка кваліфікації з метою обґрунтування рекомендацій з посадових переміщень, оплати праці, перепідготовки й ін.);

8) професійна реабілітація (відновлення стану психічного і фізичного здоров'я).

Візьмемо до уваги довершену періодизацію професійного становлення особистості, яку запропонував Е. Ф. Зеєр.

Таблиця 1.3.

Стадії професійного становлення особистості

| № | Назва стадії | Основні психологічні новоутвори стадії |
|----------|-------------------------------------|---|
| 1. | Аморфна оптація (0-12 років) | Професійно орієнтовані інтереси і схильності |
| 2. | Оптація (12-16 років) | Професійні наміри, вибір шляху професійної освіти і професійної підготовки, навчально-професійне самовизначення |
| 3. | Професійна підготовка (16-23 років) | Професійна підготовленість, професійне самовизначення, готовність до самостійної праці |
| 4. | Професійна адаптація (18-25 років) | Освоєння нової соціальної ролі, досвіду самостійного виконання професійної діяльності, професійно важливі якості |
| 5. | Первинна професіоналізація | Професійна позиція, інтегративні професійно значимі констеляції, індивідуальний стиль діяльності; кваліфікована праця |
| 6. | Вторинна професіоналізація | Професійний менталітет, ідентифікація з професійним співтовариством, професійна мобільність, корпоративність, гнучкий стиль |

| | | |
|----|-------------------------|--|
| | | діяльності, висококваліфікована діяльність |
| 7. | Професійна майстерність | Творча професійна діяльність, рухливі інтегративні психологічні новотвори, самопроектування своєї діяльності і кар'єри, вершина (акме) професійного розвитку |

Ю. П. Поваренков у професійному становленні виділив п'ять стадій: 1) допрофесійного розвитку; 2) пошуку і вибору професії (оптація); 3) професійного навчання; 4) самостійної професійної діяльності; 5) післяпрофесійного розвитку.

При цьому у кожній стадії автор виділяє три нормативних періоди: 1) адаптація чи завершення завдань розвитку попередньої стадії; 2) період вирішення основного завдання професійного становлення даної стадії; 3) підготовка до переходу на нову стадію розвитку.

Останнім часом, у зарубіжній психології розповсюдження набула концепція поліваріантної кар'єри. Її основними положеннями є такі:

- професійна біографія кожного працівника визначається унікальною;
- динаміку професійного розвитку визначають кар'єрні цикли, кожний з яких складається із міні-стадій професійного становлення;
- перехід від однієї стадії до іншої супроводжується короткими, але інтенсивними періодами навчання (підвищення кваліфікації);
- професійна успішність забезпечується рівнем розвитку компетенцій.

2. Професійне самовизначення особистості та його етапи.

Професійне самовизначення, у найбільш загальному змісті, являє собою вибір людиною напрямку і змісту свого подальшого розвитку, сфери і засобів реалізації індивідуальних якостей і здібностей. Соціального середовища для втілення своєї життєвої мети і моральних цінностей; це – цілісний, інтегративний процес, у якому реалізуються основні життєві цінності людини і конкретизуються аспекти її життєвого, особистісного, соціального самовизначення.

На професійне самовизначення особистості впливають соціально-економічні умови, міжособистісні відносини в професійному колективі, професійний розвиток, вікові і професійні кризи. Але провідне значення в професійному самовизначенні належить самій особистості, її активності, відповідальності за своє становлення. Професійне самовизначення є важливим чинником самореалізації особистості в конкретній професії й у

культури взагалі. Постійний пошук свого місця у світі професій дозволяє особистості знайти сферу діяльності для повної самореалізації.

Сутністю професійного самовизначення є самостійне й усвідомлене знаходження смислів виконуваної роботи і всієї життєдіяльності в конкретній культурно-історичній (соціально-економічній) ситуації.

Професійне самовизначення не зводиться до одномоментного акту вибору професії і не закінчується із завершенням професійної підготовки за обраною спеціальністю. Воно продовжується протягом усього професійного життя. Постійне уточнення свого місця у світі професій (або конкретній професії), осмислення своєї соціально-професійної ролі, ставлення до професійної праці, колективу і самої себе, стають важливими компонентами життя людини. Перед особистістю постійно виникають проблеми, що вимагають від неї визначення свого ставлення до професій, іноді аналізу і рефлексії власних професійних досягнень, ухвалення рішення про вибір професії чи її зміну, уточнення і корекції кар'єри, рішення інших професійно зумовлених питань.

Професійне самовизначення здійснюється впродовж всього професійного життя: особистість постійно рефлексує, переосмислює своє професійне буття і самостверджується в професії.

За Є. О. Клімовим, існують два рівні професійного самовизначення:

- 1) гностичний (перебудова свідомості і самосвідомості);
- 2) практичний рівень (реальні зміни соціального статусу людини).

У структурі проблеми професійного самовизначення О. І. Вітківська виділила три головні компоненти: 1) проблему самореалізації; 2) проблему вибору і 3) проблему адаптації.

Розв'язання проблеми самореалізації здійснюється особистістю шляхом самопізнання і саморозуміння, усвідомлення своєї «реалізаційної спрямованості» і проектування її на сфери професійної діяльності. Свідомий вибір здійснюється особистістю самостійно у результаті формування ціннісної вихідної позиції і розв'язання мотиваційних протиріч. Адаптивний аспект проблеми професійного самовизначення полягає у процесах узгодження всіх елементів індивідуальної профорієнтаційної ситуації: ціннісно-сміслової структури особистості, її здібностей і потреб, актуальних процесів її розвитку, обставин і ситуації, які охоплюють як соціальне середовище у цілому, так і існуючу професійну структуру.

М. С. Пряжников запропонував таку змістовно-процесуальну модель професійного самовизначення:

1. Усвідомлення цінності суспільно-корисної праці і необхідності професійної підготовки (ціннісно-моральна основа самовизначення).

2. Орієнтування в соціально-економічній ситуації і прогнозування престижності обраної праці.

3. Загальне орієнтування у світі професійної праці і виділення професійної мети – мрії.

4. Визначення ближніх професійних цілей як етапів і шляхів до віддаленої мети – мрії.

5. Інформування про професії і спеціальності, відповідні професійні навчальні заклади і місце працевлаштування.

6. Уявлення про перешкоди, що ускладнюють досягнення професійних цілей, а також знання своїх достоїнств, що сприяють реалізації намічених планів і перспектив.

7. Наявність системи резервних варіантів вибору на випадок невдачі за основним варіантом самовизначення.

8. Початок практичної реалізації особистої професійної перспективи і постійне коригування намічених планів за принципом зворотного зв'язку.

Також, автором було запропоновано сім типів самовизначення особистості:

1. *Самовизначення в конкретній трудовій функції.* Для цього типу самовизначення характерна реалізація себе в рамках виконуваної діяльності. Працівник знаходить сенс своєї діяльності в якісному виконанні окремих трудових функцій чи операцій (наприклад, при роботі на конвеєрі). Воля вибору і діапазон дій людини мінімальні. Для багатьох працівників така одноманітна і монотонна праця майже нестерпна. Тому організатори виробництва намагаються збагатити таку працю додатковими функціями за рахунок зміни характеру виконуваних операцій, підсилюють кооперативний початок у діяльності, розширюючи тим самим можливості самореалізації працівників. Разом з тим, деякі люди дістають задоволення й від такої одноманітної праці.

2. *Самовизначення на певному трудовому посту* передбачає виконання досить різноманітних функцій (наприклад, праця токаря). Трудовий пост характеризується визначеними правами і виробничими завданнями, обмеженим виробничим середовищем, що включає засоби праці. Можливість самореалізації в рамках виконуваної діяльності значно вище, ніж у першому випадку. Зміна конкретного трудового посту негативно позначається на якості і продуктивності праці і викликає незадоволеність працівника.

3. *Самовизначення на рівні конкретної спеціальності* передбачає порівняно безболісну зміну різних трудових постів і в цьому змісті розширює можливості самореалізації особистості (наприклад, водій автотранспорту може вільно керувати різними видами автомобілів).

4. *Самовизначення в конкретній професії* означає, що працівник здатен виконувати близькі суміжні види трудової діяльності (як відомо, професія поєднує групу родинних спеціальностей). Тому, в порівнянні з попереднім типом самовизначення, працівник обирає вже спеціальності. А не тільки трудові пости.

5. *Життєве самовизначення*. До цього типу самовизначення, крім професійної діяльності, відносяться навчання, дозвілля. Змушене безробіття й ін. Тут мова йде про вибір способу життя людини. Слід зазначити, що чимало людей бачать сенс свого життя у позапрофесійній діяльності. Життєве самовизначення передбачає не тільки вибір і реалізацію людиною тих чи інших соціальних ролей, але і виборі стилю життя і самого способу життя. У цьому випадку професія може стати засобом реалізації певного способу життя.

6. *Особистісне самовизначення*. Розглядається як вищий прояв життєвого самовизначення, коли людина стає господарем ситуації і усього свого життя. Особистість у цьому випадку як би підіймається і над професією, і над соціальними ролями та стереотипами. Людина не просто опановує соціальну роль, а створює нові ролі, коли оточуючі люди говорять про неї не як про гарного інженера, лікаря, педагога, а просто як про шановну людину – унікальну і неповторну особистість. Це знаходження самобутнього «образу Я», постійний розвиток цього образу і ствердження його серед оточуючих людей.

7. *Самовизначення особистості в культурі* – вищий прояв особистісного самовизначення. Тут обов'язковою є внутрішня активність, спрямована на «продовження себе в інших людях», що в якомусь сенсі дозволяє говорити про соціальне безсмертя людини. Цей тип самовизначення виявляється в значному внеску особистості в розвиток культури, що розуміється в найширшому змісті (виробництво, мистецтво, наука, релігія й ін.).

Е. Ф. Зеєр здійснив узагальнення щодо взаємозв'язку способів професійного самовизначення на різних стадіях професійного становлення особистості.

Таблиця 1.4.

Професійне самовизначення на різних стадіях становлення особистості

| Вік | Стадії професійного становлення | Способи професійного самовизначення |
|-------------------------------------|--|--|
| Дошкільне дитинство (до 7 років) | | Професійно-рольові ігри |
| Молодший шкільний вік (до 11 років) | | Професійні індукції |

| | | |
|-------------------------------|---|---|
| Підлітковий вік (до 15 років) | Первинна амбівалентна оптація | Професійно забарвлені фантазії |
| | | Романтично забарвлені професійні наміри |
| Рання юність (до 18 років) | Вторинна реалістична оптація | Ситуативний вибір навчально-професійного напрямку |
| | | Вибір професійної освіти та професійної підготовки |
| Юність (до 23 років) | Професійна освіта і професійна підготовка | Самовизначення в навчально-професійному полі |
| Молодість | Професійна адаптація | Кристалізація професійної спрямованості |
| Молодість (до 27 років) | Первинна професіоналізація | Самовизначення на конкретному робочому пості |
| Зрілість (до 33 років) | Вторинна професіоналізація | Самовизначення в професії |
| Зрілість (до 60 років) | Професійна майстерність | Самовизначення в професійній культурі |
| Літній вік (до 75 років) | Моніторинг – наставництво | Самовизначення в суспільно-корисному і сімейно-побутовому житті |

3. Складові та чинники професійного становлення.

Аналіз відповідної літератури показує, що трактування складових професійного становлення у різних дослідників має певні відмінності, хоча й суттєвих протиріч при цьому також не спостерігається.

Так, основними складовими професійних досягнень можна вважати:

- освіченість;
- системність і аналітичність мислення (уміння прогнозувати розвиток ситуації і передбачати результат рішень, уміння мислити масштабно й реалістично одночасно);
- комунікативні уміння й навички ефективної міжособистісної взаємодії;
- високий рівень саморегуляції (уміння керувати своїм станом, стійкість до стресів);
- ділова спрямованість (активність, наполегливість і цілеспрямованість, спрямованість на прийняття рішень, уміння розв'язувати нестандартні проблеми й задачі, прагнення до постійного підвищення професіоналізму);

- зрозуміла Я-концепція, реалістичне сприйняття своїх здібностей і можливостей, адекватна та висока самоповага.

В. А. Гупаловська виділила такі критерії професійної самореалізації особистості (стосовно жінок):

1. відповідність діяльності принципу задоволення-корисності стосовно самої людини, соціуму, світу;

2. досягнення цілей, здійснення планів – реалізація цінностей і сенсожиттєвих орієнтацій;

3. відчуття себе суб'єктом власної життєдіяльності, що можна розуміти як вміння приймати самостійні рішення і діяти згідно з ними, нести за них відповідальність – автономність;

4. відчуття власної спроможності, віра в себе, націленість на подальший творчий розвиток – позитивне самоствавлення, самоповага, креативність.

Візьмемо до уваги чотири основні складові професійного становлення фахівця:

1. *Спрямованість особистості*, яка характеризується системою домінуючих потреб, мотивів, відносин, ціннісних орієнтацій та установок. Компонентами професійної спрямованості є:

- мотиви (наміри, інтереси, схильності, ідеали);

- ціннісні орієнтації (зміст праці, заробітна плата, добробут, кваліфікація, кар'єра, соціальний стан тощо);

- професійна позиція (ставлення до професії, установки, очікування і готовність до професійного розвитку);

- соціально-професійний статус.

На різних стадіях становлення ці компоненти мають різний психологічний зміст, зумовлений характером провідної діяльності і рівнем професійного розвитку особистості.

2. Професійна компетентність – сукупність професійних знань, умінь, а також способів виконання професійної діяльності. Її основні компоненти:

- соціально-правова компетентність (знання й уміння в галузі взаємодії із суспільними інститутами і людьми, а також володіння прийомами професійного спілкування і поведінки);

- спеціальна компетентність (підготовленість до самостійного виконання конкретних видів діяльності, уміння вирішувати типові професійні задачі й оцінювати результати своєї праці, здатність самостійно здобувати нові знання й уміння за фахом);

- персональна компетентність (здатність до постійного професійного росту і підвищення кваліфікації, а також реалізації себе в професійній праці);

- аутокомпетентність (адекватне уявлення про свої соціально-професійні характеристики і володіння технологіями подолання професійних деструкцій);

- екстремальна професійна компетентність (здатність діяти в умовах, що раптово ускладнилися, при аваріях, порушеннях технологічних процесів).

3. Професійно важливі якості – це психологічні якості особистості, що визначають продуктивність (продуктивність, якість, результативність та ін.) діяльності. Вони багатofункціональні і разом з тим кожна професія має свій ансамбль цих якостей.

4. Професійно значимі психофізіологічні властивості (зорово-рухова координація, окомір, нейротизм, екстраверсія, реактивність, енергетизм тощо). Розвиток цих властивостей відбувається вже в ході освоєння діяльності. У процесі професіоналізації одні психофізіологічні властивості визначають розвиток професійно важливих якостей, інші, професіоналізуючись, здобувають самостійне значення.

В. О. Толочек надає професійно важливим якостям більш ширшого розуміння, зазначаючи, що до них традиційно відносять широкий спектр різних якостей – від природних задатків до професійних знань, одержуваних у процесі професійного навчання і самопідготовки; зокрема, особистісні особливості (мотивація, спрямованість, значуща сфера, характер), психофізіологічні особливості (темперамент, особливості вищої нервової діяльності), особливості психічних процесів (пам'ять, увага, мислення, уява), а у відношенні певних видів діяльності – навіть анатомо-морфологічні характеристики людини. Сутність процесу формування підсистеми професійно важливих якостей полягає у функціональному поєднанні окремих професійно важливих якостей, що починають виявляти себе у режимі взаємоспівдії стосовно досягнення цілей діяльності.

Розглянуті вище складові професійного становлення, на нашу думку, значною мірою поєднуються у такому понятті як професійна придатність.

Професійна придатність – це міра відповідності якостей людини актуальним вимогам діяльності, а також її здатність виконувати відповідні трудові функції у даний час.

Під придатністю мається на увазі не тільки факт певної підготовленості, навченості, але і природна здатність людини швидко і суб'єктивно легко опановувати професію й успішно справлятися із широким колом професійних завдань при мінімальних психофізіологічних витратах. Інший можливий варіант – людина може стати потенційно успішним працівником, але лише за умови значних витрат сил, засобів і часу на її

професійну підготовку. Нарешті, працівник може тимчасово втратити деякі важливі якості суб'єкта праці внаслідок тих чи інших причин.

Завдання визначення рівня професійної придатності має два шляхи розв'язання, що базуються на основі різних підходів: «за максимумом» та «за мінімумом». Для реалізації першого підходу необхідним є виявлення осіб з високим рівнем розвитку професійно важливих якостей, тобто відбір за найбільш відповідними якостями, що не враховує потенціал розвитку, який існує в осіб із зниженими (але в межах фахових вимог) показниками. Другий підхід, «за мінімумом», полягає у визначенні ознак професійної непридатності та, на цій основі, – у виявленні кола осіб, що є прогностично неперспективними у плані професійної успішності. Це дає можливість вчасно переорієнтувати їх на інший фах, що більше відповідає їх особистісним якостям.

Виділяють три провідних критерії професіоналізації:

1. *Професійна продуктивність* – характеризує ефективність професійного розвитку особистості і ступінь відповідності даного процесу соціально-професійним вимогам; оцінюється на основі показників продуктивності, якості та надійності, що мають свою специфіку у залежності від того, яке завдання вирішується.

2. *Професійна ідентичність* – характеризує рівень значущості для суб'єкта професії та професіоналізації в цілому (свідчить про ступінь прийняття суб'єктом професії та професіоналізації як засобу задоволення своїх потреб й самореалізації; про ступінь прийняття себе як професіонала; про ступінь прийняття системи цінностей, відповідних професійній спільноті).

3. *Професійна зрілість* – сформованість особистісного контуру регулювання процесу професійного розвитку, усвідомлення своїх можливостей і потреб.

За А. К. М. Марковою, на становлення професіонала впливають такі суперечливі (амбівалентні) тенденції:

- 1) протиріччя між саморозвитком і самозбереженням у професії;
- 2) протиставлення результатів і процесу праці (наприклад, невідповідність результату праці і його «психологічної ціни»);
- 3) невідповідність предметних, соціальних еталонів та норм праці індивідуальним нормам і критеріям;
- 4) неузгодженість становлення різних видів компетентності (спеціальної, соціальної, особистісної, індивідуальної); наприклад, професійна компетентність може в когось сильно випереджати соціальну;

5) неузгодженість темпів розвитку мотиваційної й операційної сфери професійної діяльності;

6) різна роль і ступінь виразності процесів розвитку і компенсації в різних людей, а також в одній людині на різних етапах розвитку;

7) нерівномірність засвоєння окремих дій і цілісної структури професійної діяльності;

8) протиставлення у свідомості людини прагнення до вузької спеціалізації і потреби довідатися щось про суміжні професії, бути «універсалом»;

9) розбіжність проявів психічних якостей у тій самій людині у професійній і в непрофесійній сферах;

10) неузгодженість «ціннісного відношення до себе в праці і до праці в собі» (наприклад, «любити мистецтво в собі, чи себе в мистецтві»);

11) розбіжність між конкурентністю, що підсилюється на ринку праці, безробіття і умінням частини людей робити самостійні вибори в професійній сфері, бути готовим до помилок, уміти запропонувати себе як професіонала (мається на увазі те, що «професійна кваліфікація людини – це її приватна власність і її треба вміти запропонувати на ринку праці»);

12) некваліфіковане використання способів професійної діяльності деякими фахівцями й установами, що йде в розрізі із запитом суспільства і призводить до випуску продукції низької якості.

Одним із провідних чинників досягнення вершин професійної майстерності вважається самоактуалізація, заснована на реалізації свого особистісно-професійного потенціалу. Особистості, що самоактуалізуються, не тільки вирізняються високими потенційними можливостями, але й вміють поповнювати свій потенціал та володіють усвідомленими чи неусвідомленими техніками його актуалізації.

4. Поняття професіоналізму.

Важливим для розуміння змісту професійного становлення фахівця є поняття професіоналізму. *Професіоналізм* – це інтегральна якість (новоутворення) суб'єкта праці, що характеризує продуктивне виконання професійних завдань, яке зумовлене творчою самодіяльністю і високим рівнем професійної самоактуалізації.

А. К. Маркова виділяє два його види: 1) «нормативний професіоналізм» є сукупністю особистісних характеристик людини, необхідних для успішного виконання праці; 2) «реальний професіоналізм» відображає факт володіння

людиною необхідним нормативним набором психічних якостей, коли професіоналізм стає внутрішньою характеристикою особистості.

Т. М. Буякас визначила три основні *підстави* професіоналізму:

- 1) творчий підхід до справи;
- 2) органічне переплетіння, єдність процесів професійної діяльності та життя;
- 3) високий рівень розвитку ціннісно-сміслової сфери.

Але найбільш ґрунтовний аналіз поняття та сутності професіоналізму було зроблено А. О. Деркачем, який представив *професіоналізм* в якості системи, що складається з чотирьох взаємозалежних підсистем: професіоналізму особистості, професіоналізму діяльності, нормативності діяльності і поведінки та продуктивної Я-концепції.

За автором, *професіоналізм діяльності* – це якісна характеристика суб'єкта праці, що відображає високу професійну кваліфікацію і компетентність, різноманітність ефективних професійних навичок і умінь, у тому числі заснованих на творчих рішеннях, володіння сучасними алгоритмами і способами вирішення професійних задач, що дозволяє здійснювати діяльність з високою і стабільною продуктивністю.

Професіоналізм особистості являє собою якісну характеристику суб'єкта праці, що відображає високий рівень професійно важливих і індивідуально-ділових якостей, акмеологічних інваріантів професіоналізму, високий рівень креативності, адекватний рівень домагань, мотиваційну сферу і ціннісні орієнтації, спрямовані на прогресивний розвиток фахівця.

Нормативність діяльності і поведінки є якісною характеристикою суб'єкта праці, що відображає високий рівень моральної регуляції професійної діяльності та поведінки і включає: знання про професійну етику, уявлення про моральність і моральні норми; позитивне ставлення до професійної діяльності, прагнення до самореалізації і досягнень, моральні і професійні установки й інтереси; володіння способами і прийомами, необхідними для розуміння змісту моральних норм і розпоряджень; позитивне ставлення до осіб, з якими здійснюються професійні взаємодії, обов'язковість і відповідальність перед ними; здатність до морального співпереживання, здатність відчувати задоволення від роботи; ініціативність; моральну самооцінку своєї підготовки, результатів діяльності і відносин.

Продуктивна Я-концепція – це якісна характеристика суб'єкта праці, що відображає стійку усвідомлену і пережиту як неповторну систему уявлень суб'єкта праці про самого себе, на основі чого він будує свої відносини і взаємодії. Адекватні уявлення дозволяють сформувати реалістичні особистісно-професійні стандарти, програми розвитку і саморозвитку,

вибудувати гармонічну і продуктивну систему професійних взаємодій і відносин.

Виходячи із вищенаведеного, А. О. Деркач визначає *професіонала* як суб'єкта професійної діяльності, що володіє високими показниками професіоналізму особистості і діяльності, має високий професійний і соціальний статус, систему особистісної і діяльнісної нормативної регуляції, що динамічно розвивається, постійно націлену на саморозвиток і самовдосконалення, особистісні і професійні досягнення, що мають соціально-позитивне значення.

Суміжним із професіоналізмом є поняття *компетентності* – сукупність знань, поінформованість, авторитету в якій-небудь області. Структура і зміст професійної компетентності визначаються специфікою праці.

Виділяють такі види професійної компетентності:

- спеціальна компетентність – високий рівень володіння професійною діяльністю, здатність проектувати свій професійний розвиток;

- соціальна компетентність – володіння прийомами професійного спілкування, співробітництва, що дозволяють успішно виконувати спільну діяльність, відповідальність за результати своєї праці;

- особистісна компетентність – володіння прийомами самовираження і саморозвитку, засобами протидії професійній деформації особистості;

- індивідуальна компетентність – володіння прийомами самореалізації і розвитку особистості в рамках професії, уміння раціонально організувати свою працю (без перевантажень, хронічної втоми, вікового зниження продуктивності).

У професіях типу «людина-людина» особливого значення набуває підсистема *психологічної компетентності*, що забезпечує ефективну взаємодію суб'єкт-суб'єктних відношеннях і являє собою систему знань про людину як індивіда, суб'єкта, особистості й індивідуальності, включеної в міжособистісну взаємодію, що забезпечує її ефективність.

До підсистем психологічної компетентності, за В. О. Толочком, відносяться:

1) соціально-перцептивна (знання людей у внаслідок спостережливості і проникливості);

2) соціально-психологічна (знання закономірностей поведінки і діяльності людини, включеної в соціальну групу);

3) аутопсихологічна (самопізнання, самооцінка, самоконтроль емоцій, станів, працездатності, поведінки, а також самоефективність);

4) комунікативна (знання стратегій і методів ефективного спілкування);

За А. О. Деркачем до підсистем психологічної компетентності ще відносить такі як: рефлексивна, акмеологічна та когнітивна.

Ще двома важливими поняттями, пов'язаними із поняттям професіоналізму та близькими до нього, є поняття професійної майстерності та свідомості (самосвідомості).

Професійна майстерність розглядається як психічне утворення, яке виявляється у високому рівні розвитку знань, навичок, вмінь, професійно важливих якостей особистості, що забезпечують її успіх у даній професійній діяльності.

Професійна самосвідомість – це самосвідомість людини, для якої конкретна трудова діяльність є головним засобом ствердження почуття власної гідності, особистості, що відбулася.

Як особлива форма свідомості професійна свідомість змінюється разом із професійним розвитком особистості. Вона формується й розвивається протягом усіх етапів професіогенезу особистості, і у кожний конкретний момент вона характеризує стан цього розвитку. Професійна свідомість репрезентує характер і рівень професіогенезу, і є необхідною для виконання професійних функцій.

5. Кризи професійного становлення та їх подолання.

В психології кризи професійного становлення ще не дістали належного вивчення. Ці кризи, поряд із кризами психічного розвитку, відносять до нормативних криз розвитку особистості.

Нормативні кризи розвитку особистості являють собою закономірне явище дорослого періоду розвитку, що зумовлює переходи між стабільними стадіями і безперервність розвитку і самоактуалізації особистості. Ці кризи опосередковуються протиріччям між нормативними структурно-особистісними перетвореннями, що відповідають віку та виробленим у культурі віковим завданням особистісного розвитку, і прагненням до збереження індивідуальної цілісності, самототожності.

Кризи професійного становлення виявляються у зміні темпу та вектору професійного розвитку особистості. Переживання кризи викликає перебудову психологічної структури особистості, зміну соціально-професійної спрямованості. Кризи професійного становлення являють собою особливу групу психологічних криз, що виникають на різних етапах професійного шляху особистості, відображають його специфічні закономірності, які не зводяться до закономірностей життєвого шляху особистості.

До основних чинників криз професійного становлення відносять:

1. Наднормативну активність як наслідок незадоволеності своїм положенням, своїм статусом, стосунками в колективі.

2. Соціально-економічні умови життєдіяльності людини (скорочення робочих місць, ліквідація підприємства, переїзд).

3. Вікові психофізіологічні зміни (погіршення здоров'я, зниження працездатності, синдром «емоційного вигорання»).

4. Вступ на нову посаду, участь у конкурсах на заміщення вакансії, в атестаціях.

5. Повне занурення у професійну діяльність.

6. Якісну перебудову способів виконання професійної діяльності.

7. Зміни в життєдіяльності (зміна місця проживання, перерва у роботі, «службовий роман» тощо).

При цьому, Е. Ф. Зеєр, використовуючи ідеї Л. С. Виготського, виділив три основні фази таких криз:

1. Передкритична фаза: проблеми не завжди усвідомлюються, але виявляються у психологічному дискомфорті на роботі, дратівливості, невдоволенні організацією, оплатою праці, керівником.

2. Критична фаза: усвідомлена незадоволеність працівника призводить до вироблення варіантів зміни ситуації, шляхів розвитку подальшого професійного життя. Але при цьому посилюється психічна напруженість, збільшуються протиріччя, виникають конфлікти:

а) мотиваційний, пов'язаний із втратою інтересу до навчання, роботи, втратою перспектив професійного розвитку, дезінтеграцією професійних орієнтації й установок;

б) когнітивно-діяльнісний, детермінований незадоволеністю змістом і способами здійснення діяльності;

в) поведінковий, зумовлений незадоволеністю міжособистісними стосунками в первинному колективі, соціально-професійним статусом.

3. Посткритична фаза: криза вирішується тим чи іншим способом (конструктивно, нейтрально, деструктивно).

У свою чергу, М. С. та О. Ю. Пряжникові дещо модифікували і доповнили таблицю Е. Ф. Зеєра в якій не тільки відображені основні чинники криз на різних етапах професійного становлення, але й визначені способи їх подолання.

Психологічні особливості криз професійного становлення та способи їх подолання

| Чинники, що зумовили виникнення кризи | Способи подолання кризи |
|--|---|
| <i>Криза учбово-професійної орієнтації (14-15 до 16-17 років)</i> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Невдале формування професійних намірів і їхня реалізація. • Несформованість «Я-концепції» і проблеми з її корекцією (особливо неясність зі змістом, протиріччя між совістю і прагненням «красиво пожити» тощо). • Випадкові доленосні моменти життя (підліток дуже підвладний дурним впливам). | <ul style="list-style-type: none"> • Вибір професійного навчального закладу чи способу професійної підготовки. • Глибока і систематична допомога в професійному й особистісному самовизначенні. |
| <i>Криза професійного вибору (час навчання в професійних навчальних закладах)</i> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Незадоволеність професійною освітою і професійною підготовкою. • Перебудова провідної діяльності (випробування студента «свободою» у порівнянні зі шкільними обмеженнями). У сучасних умовах цей час часто використовується для заробляння грошей, що фактично дозволяє говорити про провідну діяльність для багатьох студентів не як про навчально-професійну, а як про власне професійну. • Зміна соціально-економічних умов життя. У студента грошей «об'єктивно» більше, ніж у старшокласника. Але «суб'єктивно» їх постійно не вистачає, оскільки різко зростають потреби і більш виразним (менш «маскованим» як раніш) стає соціально-майновий розрив між однокурсниками. Це ще більше змушує багатьох не стільки вчитися, скільки «підробляти». | <ul style="list-style-type: none"> • Зміна мотивів навчальної діяльності. По-перше, це більша орієнтація на майбутню практику. По-друге, засвоєння великого обсягу знань у ЗВО відбувається набагато легше тоді, коли в студента мається якась ідея, цікава для нього проблема, мета. Навколо таких ідей і цілей знання як би «кристалізуються», але без ідеї знання швидко перетворюється в «купу» знань, що навряд чи сприяє розвитку навчально-професійної мотивації. • Корекція вибору професії, спеціальності, факультету. З цієї причини все-таки краще, якщо в студента протягом перших 2-3 років навчання мається можливість краще зорієнтуватися і вже після обрати спеціалізацію чи кафедру. • Вдалий вибір наукового керівника, теми курсової, випускної кваліфікаційної роботи. Нерідко студент прагне бути ближче до знаменитих і сучасних викладачів, забуваючи про те, що далеко не усі з них мають досить часу і сил, щоб «возитися» з кожним своїм випускником. |

| | |
|--|--|
| | Іноді краще буває прикріпитися до менш відомого фахівця, що для самоствердження напевно «повозиться» зі своїми рідкими учнями. |
| Криза професійних експектацій – невдалого досвіду адаптації до соціально-професійної ситуації (перші місяці і роки самостійної роботи, криза професійної адаптації) | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Труднощі професійної адаптації (особливо в плані взаємин з різновіковими колегами – новими «приятелями»). • Освоєння нової провідної діяльності – професійної. • Розбіжність професійних очікувань і реальної дійсності. | <ul style="list-style-type: none"> • Активізація професійних зусиль. Рекомендується в перші місяці роботи перевірити себе і скоріше позначити «верхню межу» («верхню планку») своїх можливостей. • Корегування мотивів праці і «Я-концепції». Основою такого корегування є пошук змісту праці і змісту роботи в даній організації. • Звільнення. Зміна спеціальності і професії розглядається як небажаний для даного етапу спосіб. Нерідко працівники кадрових служб тих організацій, куди потім влаштовується молодий фахівець, що звільнився, сприймають його як «слабака», що не зумів справитися з першими труднощами. |
| Криза професійного зростання (23-25 років) | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Незадоволеність можливостями займаної посади і кар'єрою. Нерідко це збільшується порівнянням своїх «успіхів» з реальними успіхами своїх недавніх однокурсників. Як відомо, заздрість найбільшою мірою виявляється стосовно близьких, особливо стосовно тих, з ким зовсім недавно вчився. Гуляв і розважався. Може бути, що саме з цієї причини колишні однокурсники тривалий час не зустрічаються, хоча десь через 10-15 років почуття образи за успіхи своїх приятелів проходить і навіть змінюється на гордість за них. • Потреба у подальшому підвищенні кваліфікації. • Створення родини і неминуче погіршення фінансових можливостей. | <ul style="list-style-type: none"> • Підвищення кваліфікації, включаючи і самоосвіту та освіту за власний рахунок (якщо організація «заощаджує» на подальшій освіті молодого фахівця). Як відомо, і реально, і формально успіх у кар'єрі багато в чому залежить від такої додаткової освіти. • Орієнтація на кар'єру. Молодий фахівець усім своїм видом повинен показувати, що прагне бути кращим, ніж він є насправді. Спочатку це викликає посмішки оточуючих, але потім до цього звикають. І коли з'являється приваблива вакансія чи посада, то можуть згадати і про молодого фахівця. Нерідко для кар'єри важливі не стільки професіоналізм і протекція, скільки здатність протистояти глузуванням і |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • суспільній думці. • Зміна місця роботи, виду діяльності на даному етапі вже припустимі. Оскільки молодий працівник уже довів собі і оточуючим, що здатен долати перші труднощі адаптації. Більш того, у даному віці взагалі краще спробувати себе в різних місцях, оскільки професійне самовизначення фактично продовжується, тільки вже в межах обраної сфери діяльності. • Відхід у хобі, родину, побут часто є своєрідною компенсацією невдач в основній роботі. Це не найкращий спосіб подолання кризи в цьому віці. Особливо в складному становищі часто виявляються молоді жінки, що вийшли заміж за чоловіків, що «добре заробляють» і вважають, що дружина повинна сидіти вдома й займатися господарством. |
| Криза професійної кар'єри (30-33 роки) | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Стабілізація професійної ситуації (для молодшої людини це визнання того, що його розвиток чи ледве не припинився). • Незадоволеність собою і своїм професійним статусом. • Ревізія «Я-концепції», пов'язана з переосмисленням себе і свого місця у світі. У значному ступені – це наслідок переорієнтації з цінностей, характерних для молоді, на нові цінності, що передбачають велику міру відповідальності за себе і своїх близьких. • Нова домінанта професійних цінностей. Коли для частини працівників «раптом» виявляються нові сенси в самому змісті і процесі праці (замість старих, часто зовнішніх стосовно праці сенсів). | <ul style="list-style-type: none"> • Перехід на нову посаду чи роботу. У цьому віці краще не відмовлятися від привабливих пропозицій, адже навіть у випадку невдач нічого ще не втрачено. У випадку ж «обережних» відмов на працівникові взагалі можуть поставити «хрест» як на безперспективному. І тут в основі успіху в кар'єрі лежить не стільки професіоналізм і ретельність, скільки готовність до ризику і сміливість змінити свою ситуацію. • Опанування нової спеціальності і підвищення кваліфікації. • Відхід у побут, родину, «дозвільні» заняття, соціальна ізоляція, є також своєрідною компенсацією невдач на роботі і не найкращими способами подолання криз. • Особливим способом є орієнтація на еротичні пригоди. У більшості випадків і вони можуть розглядатися як варіант |

| | |
|--|--|
| | <p>компенсації професійної неспроможності. Небезпека полягає не тільки в тім, що подібні «пригоди» досить одноманітні і примітивні, але у тім, що вони часто є своєрідним «заспокоєнням» для фахівця, що «не відбувся», коли він не прагне шукати шляху більш творчої життєвої самореалізації.</p> |
| Криза соціально-професійної самоактуалізації (38-42 роки) | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Незадоволеність можливостями реалізувати себе в сформованій професійній ситуації. • Корекція «Я-концепції», що також часто пов'язана зі зміною ціннісно-сміслової сфери. • Невдоволення собою, своїм соціально-професійним статусом. • Психофізіологічні зміни і погіршення стану здоров'я. • Професійні деформації, тобто негативні наслідки тривалої роботи. | <ul style="list-style-type: none"> • Перехід на інноваційний рівень виконання діяльності (творчість, винахідництво, новаторство). До цього часу працівник ще повний сил, у нього накопичився певний досвід, а його стосунки з колегами і керівництвом нерідко дозволяють йому «експериментувати» і «ризикувати» без відчутної шкоди для справи. • Наднормативна соціально-професійна діяльність, перехід на нову посаду чи роботу. Якщо в цьому віці (найбільш плідному для багатьох професій) працівник не наслідився реалізувати свої основні задуми, то все наступне життя він буде шкодувати про це. • Зміна професійної позиції, сексуальне захоплення, створення нової родини. Як ні парадоксально, але іноді стара родина, що вже звикла до того, що працівник є надійним «годувальником», може опиратися виходу такого «годувальника» на рівень творчості і ризику. Родина може почати побоюватися, що творчість відіб'ється на зарплаті і стосунках з керівництвом. При цьому родина часто не враховує прагнення свого «годувальника» до самореалізації в праці. І тоді на стороні може знайтися людина (чи інша родина), що з великим розумінням поставляється до таких прагнень. В даному віці – це серйозна причина багатьох розлучень. |

| Криза втрати професійної діяльності (55-60 років, тобто останні роки перед пенсією) | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Очікування відходу на пенсію і нової соціальної ролі. • Звуження соціально-професійного поля (працівнику менше доручають завдань, пов'язаних з новими технологіями). • Психологічні зміни і погіршення стану здоров'я. | <ul style="list-style-type: none"> • Поступове підвищення активності у позапрофесійних видах діяльності (у даному випадку, захоплення хобі, «дозвільними» радощами чи господарством цілком може розглядатися як бажаний спосіб). • Соціально-психологічна підготовка до нового виду життєдіяльності, що припускає участь у цьому не тільки громадських організацій, але і фахівців |
| Криза соціально-професійної адекватності (65-70 років, тобто перші роки після виходу на пенсію) | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Новий спосіб життєдіяльності, головною особливістю якого є поява великої кількості вільного часу. Особливо складно це пережити після активної трудової діяльності в попередні періоди. Збільшується це тим, що пенсіонера швидко завантажують різними домашніми роботами (сидіння з онуками, ходіння по магазинах і т. ін.). Виходить так, що шановний у недавньому минулому фахівець перетворюється в нянюку і домробітницю. • Звуження фінансових можливостей. Але якщо пенсіонери після виходу на пенсію продовжують працювати, їхня фінансова ситуація може навіть поліпшуватись (досить пристойна пенсія – плюс заробіток), що дозволяє їм почувати себе цілком гідними, шановними й улюбленими онуками, членами родини. • Соціально-психологічне старіння, що виражається в надмірному моралізуванні, бурчанні і т. ін. • Втрата професійної ідентифікації (у своїх розповідях і спогадах старий усе більше фантазує, прикрашає минуле). • Загальна незадоволеність життям (відсутність тепла й уваги з боку тих, кому недавно вірив і сам допомагав). | <ul style="list-style-type: none"> • Організація соціально-економічної взаємодопомоги пенсіонерів. • Залучення в суспільно-корисну діяльність. Багато пенсіонерів готові працювати і за чисто символічну зарплату, або взагалі безкоштовно. • Соціально-психологічна активність. Наприклад, участь у політичних акціях, боротьба не тільки за свої порушені права, але і за саму ідею справедливості. • Опанування нових соціально корисних видів діяльності (головне – щоб старий. Точніше – літня людина, змогла відчути свою «корисність»). Проблема в тім, що в умовах безробіття і для молодших людей не завжди знаходяться можливості докладання своїх сил. Але і старі далеко не усі немічні і хворі. Крім того, у старих, дійсно, чимало досвіду і нереалізованих планів. Адже головним багатством будь-яких суспільств і країни є не надра, не зводи, а людський потенціал. І якщо такий потенціал не використовується, те це рівнозначно злочину. Люди похилого віку є першими жертвами такого злочину і найбільше гостро переживають те, що їхні таланти гостро переживають те, що їхні таланти й ідеї мало кого хвилюють. |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Почуття своєї «непотрібності», що, на думку багатьох геронтологів, є особливо важким фактором старості. Ситуація погіршується тим, що іноді діти й онуки (ті, кого пенсіонер зовсім недавно любив) чекають, коли він піде з життя і звільнить приватизовану на їхнє ім'я квартиру. • Різке погіршення здоров'я. | |
|--|--|

На будь-якій стадії професійного становлення в якості фактору, що детермінує виникнення кризи, найчастіше виділяється соціально-професійна активність. Саме почуття постійної незадоволеності собою, пошук нових форм і способів самоздійснення в професійній діяльності, зосередження на питаннях професійного розвитку, неминуче приводить людину до протиріччя з реальністю, породжує конфлікт із собою.

Професійна криза – це завжди відкидання старих неадекватних засобів і способів професійної активності. Кризові явища – невід'ємний атрибут динамічного процесу становлення особистості. Ступінь усвідомлення особистістю криз є індивідуальною. Вона залежить від способу перебігу кризової ситуації, оскільки при сприятливому її вирішенні людина рідко усвідомлює дане явище як кризу. Кризи можуть відбуватись короткочасно, бурхливо чи поступово, без яскраво виражених змін професійної поведінки.

Кризові періоди можуть мати два можливих «результати»: сприяти особистісному розвитку або вести до особистісної деградації. До деструктивного шляху виходу із кризи відноситься пошук шляхів реалізації себе у позапрофесійній діяльності (у побуті, хобі та ін.), а також прояв професійно небажаних якостей особистості. Якщо при конструктивному виході із кризи професійно небажані якості долаються особистістю, то при деструктивному вони стають більш вираженими. Породжуючи психічну напруженість, кризи стимулюють професійний розвиток особистості. І здебільшого, переживаючи кризу. Особистість піднімається на вищий рівень розвитку.

Подолання кризових явищ вимагає від особистості професійного вчинку і психологічно компетентного відношення до себе. Не кожна особистість здатна самотійно знайти конструктивний вихід із кризи. Така людина потребує своєчасної психологічної підтримки і допомоги керівників, друзів. Дієвим засобом подолання криз є тренінги особистісного і професійного зростання, семінари із вироблення альтернативних сценаріїв

професійного становлення, складання психобіографії і траєкторії професійного становлення особистості.

6. Професійні деструкції, вигорання – їх профілактика та подолання.

Багаторічне виконання однієї і тієї ж професійної діяльності часто призводить до появи професійної втоми, виникнення психологічних бар'єрів, збідніння репертуару способів виконання діяльності, втрати професійних умінь і навичок, зниження працездатності. На стадії професіоналізації у багатьох видах професій виникає розвиток професійних деструкцій.

Професійні деструкції – це зміни сформованої структури діяльності й особистості, що поступово нагромадилися, і які негативно позначаються на продуктивності праці і взаємодії з іншими учасниками цього процесу, а також на розвитку самої особистості.

Механізми виникнення професійних деструкцій має досить складну динаміку. Спочатку несприятливі умови праці викликають негативні зміни в професійній діяльності, у поведінці. Далі, у мірі повторення важких ситуацій, ці негативні зміни можуть накопичуватися в особистості, призводячи до її перебудови, що далі виявляється в повсякденній поведінці і спілкуванні.

Встановлено також, що спочатку виникають тимчасові негативні психічні стани й установки, потім починають зникати позитивні якості. Пізніше на місці позитивних властивостей виникають негативні психічні якості, що змінюють особистісний профіль працівника. При повторенні ситуацій негативні стани закріплюються і витісняють позитивні якості, питома вага яких зменшується. Настає стійке перекручування конфігурації особистісного профілю працівника, що і є деструкцією.

Здебільшого у науковій літературі поняття професійних деструкцій та деформацій вживаються як синоніми. Але Е. Е. Симанюк розглядає професійні деформації як різновид деструкцій. Відносячи до останніх ще й професійно зумовлені акцентуації, вивчену безпорадність, професійну відчуженість та стагнацію.

При цьому, автор розуміє *професійні акцентуації* як надмірне посилення деяких рис характеру, а також професійно зумовлених властивостей та якостей особистості.

Вивчена безпорадність – як звичка жити, не справляючи опору, не приймаючи на себе відповідальності, що виникає внаслідок змін мотиваційної сфери.

Професійна відчуженість – як протилежність професійній ідентифікації, що, характеризує, замість єдності, відокремленість професійних характеристик особистості від професійної групи та справи.

Стагнація – як тривалі періоди стабілізації професійного розвитку особистості, які призводять або до виходу на новий рівень виконання діяльності, або до професійної деградації.

Дослідниками відзначається, що професійні деформації у найбільшому ступені розвиваються у представників професій типу «людина-людина». У представників таких професій професійні деформації можуть виявлятися на чотирьох рівнях:

1. *Загальнопрофесійні деформації*, типові для працівників даної професії. Наприклад: для лікарів – синдром «жалісливої втоми» (емоційна індиферентність до страждань хворих); для працівників правоохоронних органів – синдром «асоціальної перцепції» (коли кожний сприймається як потенційний порушник); для керівників – синдром «вседозволеності» (порушення професійних і етичних норм, прагнення маніпулювати підлеглими).

2. *Спеціальні професійні деформації*, що виникають у процесі спеціалізації. Наприклад, у юридичних і правозахисних професіях: у слідчого – правова підозрілість; в оперативного працівника – актуальна агресивність; в адвоката – професійна вивертливість. У медичних професіях: у терапевтів – прагнення ставити «загрозливі діагнози»; у хірургів – цинізм; у медичних сестер – черствість і байдужість.

3. *Професійно-типологічні деформації*, зумовлені накладенням індивідуально-психологічних особливостей особистості на психологічну структуру професійної діяльності. У результаті складаються професійно і особистісно зумовлені комплекси: 1) деформації професійної спрямованості особистості (перекручування мотивів діяльності, перебудова ціннісних орієнтацій, песимізм, скептичне відношення до нововведень); 2) деформації, що розвиваються на основі яких-небудь здібностей: організаторських, комунікативних, інтелектуальних і т. д. (комплекс переваги, гіпертрофований рівень домагань, нарцисизм); 3) деформації, зумовлені рисами характеру (рольова експансія, властолюбство, «посадова інтервенція», домінантність, індиферентність). Усе це може виявлятися у різних професіях.

4. *Індивідуальні деформації*, зумовлені особливостями працівників різних професій, коли окремі професійно важливі якості, як утім, і небажані якості, надмірно розвиваються, що призводить до виникнення вищих якостей чи акцентуацій. Наприклад: надвідповідальність, суперечливість,

гіперактивність, трудовий фанатизм, професійний ентузіазм, нав'язлива педантичність і ін.

Професійні деформації, як правило, мають досить складну динаміку проявів у трудовій діяльності людини і торкаються різних сторін психіки: мотиваційної, когнітивної, особистісної.

Професійна деформація мотиваційної сфери може виявлятися в надмірній захопленості якою-небудь професійною сферою чи зниженні інтересу до інших. Відомий приклад такої деформації – феномен трудоголізму, коли людина значний час проводить на робочому місці, вона говорить і думає тільки про роботу, втрачають інтерес до інших сфер життя.

Праця в цьому випадку є свого роду захистом, спробою втекти від труднощів і проблем, що виникають у житті людини. З іншого боку, людина може й дуже ефективно працювати в якій-небудь області, присвячуючи увесь свій час цьому, що призводить до відсутності інтересів і активності в інших сферах. Деформація на ціннісно-мотиваційному рівні може виявлятися в зниженні значень ціннісних орієнтацій, пов'язаних з активністю, творчістю, духовним задоволенням.

Професійна деформація в пізнавальній сфері також може бути результатом глибокої спеціалізації в якій-небудь професійній сфері. Людина обмежує сферу своїх пізнань тільки тими, котрі необхідні їй для ефективного виконання своїх обов'язків, демонструючи при цьому повну непоінформаність в інших областях. Іншою формою прояву цього феномена є формування професійних стереотипів і установок. Вони являють собою певний рівень досягнутої майстерності і виявляються і знаннях, автоматизованих уміннях і навичках, підсвідомих установках, що не завантажують свідомість.

Негативний вплив стереотипів виявляється й у прощеному підході до вирішення проблем, до формування уявлення, що даний рівень знань може забезпечити успішність діяльності. Сформовані в професіоналів стереотипи й установки також можуть заважати опануванню нових професій.

Професійні особистісні деформації виявляються у тому, що сформовані під впливом тієї чи тієї професії особистісні особливості істотно ускладнюють взаємодію людини в соціумі, особливо в непрофесійній діяльності. Зокрема, багатьох учителів відрізняє дидактична манера мови, прагнення повчати і виховувати. Якщо така тенденція виправдана в школі, то в сфері міжособистісних стосунків вона дратує людей. Професійна деформація особистісних особливостей також може виникнути внаслідок надмірного розвитку однієї професійно важливої риси, що «розповсюдила» свій вплив на непрофесійну сферу життя суб'єкта.

Деформація одних особистісних особливостей може компенсуватися розвитком інших. Так у працівників виправно-трудоустанов під впливом професії формуються специфічні особистісні особливості: ригідність поведінки і пізнавальної сфери, звуження кола інтересів і спілкування. Деформація зазначених характеристик супроводжується яскравою виразністю таких особистісних рис, як акуратність, пунктуальність, сумлінність. Крім того, різні психологічні структури в різному ступені піддаються деструкції. Так, емоційно-мотиваційна сфера деформується у більшому ступені, ніж особистісні властивості.

За А. К. Марковою, основними тенденціями розвитку професійних деструкцій є такі:

1) відставання, уповільнення професійного розвитку порівняно з віковими і соціальними нормами;

2) несформованість професійної діяльності (працівник як би «застрягає» у своєму розвитку);

3) дезінтеграція професійного розвитку, розпад професійної свідомості і як наслідок – нереалістичні цілі, помилковий зміст праці, професійні конфлікти;

4) низька професійна мобільність, невміння пристосуватися до нових умов праці і дезадаптація;

5) неузгодженість окремих ланок професійного розвитку, коли одна сфера як би забігає вперед, а інша відстає (наприклад, мотивація до професійної праці є, але заважає відсутність цілісної професійної свідомості);

6) згортання професійних даних, що раніше ми мали, зменшення професійних здібностей, послаблення професійного мислення;

7) перекручування професійного розвитку, поява негативних якостей. Які раніше були відсутніми, відхилення від соціальних і індивідуальних норм професійного розвитку, що змінюють профіль особистості;

8) поява деформацій особистості (наприклад, емоційного виснаження і вигорання, а також викривлення професійної позиції – особливо в професіях з вираженою владою і популярністю);

9) припинення професійного розвитку через професійні захворювання чи втрату працездатності.

Труднощі боротьби з професійними деструкціями полягають в тому, що вони, як правило, не усвідомлюються працівником, і їх поява виявляється іншими людьми. Тому професіоналам дуже важливо представляти можливі наслідки цього феномену, більш об'єктивно ставитися до своїх недоліків у процесі взаємодії з оточуючими в повсякденному і професійному житті.

Серед можливих шляхів професійної реабілітації, що дозволяють знизити негативні наслідки деструкцій називаються такі:

- 1) підвищення соціально-психологічної компетентності й аутокомпетентності;
- 2) діагностика професійних деформацій і розробка індивідуальних стратегій їхнього подолання;
- 3) проходження тренінгів особистісного і професійного росту; потужні і глибокі тренінги конкретним працівникам, бажано проходити не в реальних трудових колективах, а в інших місцях;
- 4) рефлексія професійної біографії і розробка альтернативних сценаріїв подальшого особистісного і професійного росту;
- 5) профілактика професійної дезадаптації починаючого фахівця;
- 6) оволодіння прийомами, способами саморегуляції емоційно-вольової сфери і самокорекції професійних деформацій;
- 7) підвищення кваліфікації і перехід на нову кваліфікаційну категорію чи посаду (підвищення почуття відповідальності і новизни роботи).

Іншим проявом негативного впливу професії на особистість є феномен психічного (професійного) вигорання, широко відомий на Заході і значно менше досліджуваний у вітчизняній науці. Даний термін (burnout) був введений в 1974 році американським психологом Х. Фройнденбергом. Професійне вигорання розглядається як негативний наслідок міжособистісних професійних комунікацій.

На відміну від професійних деструкцій, психічне вигорання можна віднести в більшому ступені до випадку повного регресу професійного розвитку, оскільки воно торкається особистості в цілому, руйнуючи її і справляючи негативний вплив на ефективність трудової діяльності.

Оскільки все більше людей залучається в сферу соціальної і семантичної праці, які працюють не з механізмами і фізичними явищами, а з людьми і інформацією про них, то в суспільстві спостерігається ціла «епідемія» вигорання, небезпека якого особливо висока у тих, хто працює в системі «людина-людина», представники так званих хелперських професій (від англійського help – допомагати): лікарі, священники, педагоги, юристи, продавці, менеджери, психотерапевти і ін.

За В. В. Бойком, компонентами синдрому «професійного вигорання» є напруження, резистенція та виснаження. Кожен з компонентів супроводжується чотирма симптомами:

- 1) «напруження» характеризується такими симптомами, як: «переживання психотравмуючих обставин», «незадоволеність собою», «загнаність до клітки», «тривога й депресія»;

2) «резистенція» супроводжується «неадекватним вибірковим емоційним реагуванням», «емоційно-моральною дезорієнтацією», «розширенням сфери економії емоцій», «редукцією професійних обов'язків»;

3) «виснаження» детермінується «емоційним дефіцитом», «емоційним відчуженням», «особистісним відчуженням» (деперсоналізацією)), «психосоматичними та психовегетативними порушеннями».

До основних характеристик феномену психічного вигорання відносять:

1. Психічне вигорання являє собою синдром, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію (цинізм) і редукцію професійних досягнень. Під емоційним виснаженням розуміється почуття емоційної спустошеності й втоми, викликані власною роботою. Деперсоналізація припускає цинічне відношення до праці й об'єктів своєї праці. Зокрема, у соціальній сфері деперсоналізація припускає байдуже, негуманне ставлення до клієнтів, що приходять для лікування, консультації, одержання утворення й інших соціальних послуг. Редукція професійних досягнень являє собою виникнення в працівників почуття некомпетентності у своїй професійній сфері, усвідомлення неспіху в ній.

2. Даний феномен є професійним. У якомусь ступені він відображає специфіку тієї професійної сфери, у якій був вперше виявлений: роботу з людьми і надання їм допомоги. Особливо це стосується другого його компонента. Разом з тим, дослідження останніх років дозволили істотно розширити сферу його поширення, включивши професії, не пов'язані із соціальною сферою.

3. Психічне вигорання різнобічно впливає на особистість і поведінку людини, знижуючи в остаточному підсумку ефективність її професійної діяльності і задоволеність працею.

4. Даний феномен є незворотним. З'явившись в людини, він продовжує розвиватися, і можна тільки певним чином загальмувати цей процес. Дослідженні показують, що короткочасний відхід від праці тимчасово знімає дію цього феномена, однак після поповнення професійних обов'язків він цілком відновлюється.

Нині виділяють декілька моделей емоційного вигорання:

- *Модель однофакторного професійного вигорання Пайнс та Аронсона*, розглядає вигорання як стан фізичного, емоційного і когнітивного виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно переобтяжених ситуаціях, де виснаження є провідним чинником усіх інших симптомів.

- *Модель двофакторна В. Шауфелі та Х. Сиксма*, зводиться до двомірної конструкції, що складається з емоційного виснаження і деперсоналізації. Перший компонент, що отримав назву «ефектного», відноситься до сфери

скарг на своє здоров'я, фізичне самопочуття, нервові напруження, емоційне виснаження. Другий (деперсоналізація) отримав назву «настановного» й виявляється в зміні ставлення або до клієнтів, або до себе.

- *Модель трифакторна К. Маслач і З. Джексон* визначає синдром професійного вигорання як тривимірний конструкт, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію особистих досягнень.

- *Процесуальні моделі професійного вигорання* розглядаються цей феномен як динамічний процес, що розвивається в часі і має певні фази або стадії, що виявляються зростанням емоційного виснаження, внаслідок якого виникають негативні установки по відношенню до суб'єктів професійної діяльності, створюється емоційна дистанція у професійних відносинах як спосіб подолати виснаження та паралельно розвивається негативна установка по відношенню до власних професійних досягнень (редукція професійних досягнень).

Вигорання являє собою самостійний феномен і не зводиться до інших станів, що зустрічається в професійній діяльності (стрес, стомлення, депресія). Хоча деякі дослідники схильні розглядати психічне вигорання як тривалий робочий стрес, переживання впливу стресових факторів, більшість сходяться в думці, що стрес і вигорання – це хоча і родинні, але відносно самостійні феномени. Вигорання можна розглядати як наслідок неправильного організованої праці, нераціонального управління або невідповідності персоналу.

Проявами синдрому професійного вигорання в діяльності є стани психічної напруженості, що викликані конфліктами, труднощами при вирішенні складних соціальних проблем, що приводять до відчуттів дискомфорту, тривоги, фрустрації, песимістичними настроями. При тривалій дії вигорання, розвивається справжній стрес, з його характерними симптомами (серед них серцево-судинні порушення, неврози, виразки травного тракту, ослаблення імунітету); зростає байдужість, «професійний цинізм», негативізм по відношенню до клієнтів і своєї роботи; деколи виникає огида до всього на світі, невмотивовані образи на тих, хто оточує, на долю, уряд; життя здається порожнім і безглуздим, а робота – обридлою і ненависною рутинною. Особливе неприйняття викликають люди, з якими доводиться працювати, – клієнти, учні, відвідувачі, колеги. Такий вид вигорання навіть називають «отруєння людьми».

Появу високого рівня стресу у представників професій типу «людина-людина» можуть зумовлювати такі детермінанти як зміна типу професії; переважання емоційних переживань самоствердження та комунікативних; переважання серед інструментальних цінностей відповідальності; наявність

установки на владу, домінування в особистісних характеристиках показників нейротизму, відкритості досвіду. Не сприяють високому рівню професійного стресу переважання гностичних та праксичних переживань, інструментальні цінності життєрадісності та чуйності, переважання в особистісних характеристиках показника екстраверсії.

Серед факторів, що викликають вигорання, особлива увага приділяється особистісним особливостям і соціально-демографічним характеристикам, з одного боку, і факторам виробничого середовища, з іншого. Серед соціально-демографічних характеристик найбільш тісний зв'язок з вигоранням має вік. Що стосується особистісних особливостей, то високий рівень вигорання тісно пов'язаний з пасивними тактиками опору, зовнішнім «локусом контролю», низьким ступенем особистісної витривалості. Встановлено, наявність позитивного зв'язку з почуттям групової згуртованості. Серед факторів виробничого середовища найбільш важливими є: ступінь самостійності і незалежності співробітника у виконанні своєї роботи, наявність соціальної підтримки колег і керівництва, а також можливість брати участь у прийнятті рішень, які важливі для організації.

Питання для самоперевірки:

1. Перерахуйте стадії професійного становлення особистості. Зазначте, на якій Ви, наразі стадії знаходитесь та які основні психологічні характеристики відповідають цій стадії?

2. До провідних критеріїв професіоналізації ми відносимо: *професійну продуктивність, професійну ідентичність та професійну зрілість*. Відповідно до критеріїв дайте характеристику власній професіоналізації.

3. Наведіть основні чинники криз професійного становлення фахівця. Запропонуйте кілька варіантів попередження даних явищ, способи подолання, або ж унеможливлення подібних випадків.

4. Дайте визначення поняттю «професійні деструкції». Запропонуйте їх профілактику та подолання.

Тема 2. Психологічні особливості професійного становлення фахівця професії типу «людина-людина» – психолога.

1. Значення професій типу «людина-людина» для сучасного суспільства.
2. Загальні особливості діяльності та вимоги у професіях типу «людина-людина».
3. Особливості професійного становлення психологів.
4. Сфера професійного застосування та передумови успішності діяльності психологів.

1. Значення професій типу «людина-людина» для сучасного суспільства.

Розглядаючи загальні психологічні проблеми професійного становлення сучасного фахівця, ми зупинимося на аналізі психологічних особливостей професійного становлення фахівців професій типу «людина-людина». Особлива увага з нашого боку до професій саме цього типу зумовлена, окрім їх надзвичайно важливої суспільної значущості, яку вони відіграють самі по собі, так би мовити «у чистому вигляді», ще й тим, що вони природним чином тісно інтегровані у професії всіх інших типів. Так, наприклад, режисер, актор (творчі професії), майстер, начальник цеху («людина-техніка»), працівник екологічної служби («людина-природа»), головний бухгалтер, директор видавництва («людина-знак») та ін., окрім свого основного типу професій також відносяться ще й до професій типу «людина-людина».

Тенденції розвитку сучасного суспільства зумовлюють постійне підвищення значимості професій типу «людина-людина». І особливо тих з них, які мають перетворюючий характер щодо особистості інших людей (вчителі, викладачі, психологи, менеджери-керівники, соціальні працівники, бізнес-тренери тощо). Особливості роботи та вимоги до фахівців із вказаних професій за останні 20 років зазнали значних змін у зв'язку із кардинальною трансформацією соціально-політичного та економічного ладу у нашій країні, а також із все більш інтенсивною інтеграцією України до світової спільноти.

Як справедливо відзначає Е. Ф. Зеєр, соціально-економічні перетворення, що відбуваються у суспільстві, ставлять нові вимоги до особистості фахівця. На перший план висувається здатність бути суб'єктом свого професійного розвитку, самостійно знаходити вирішення соціально і професійно значущих проблем в умовах дійсності, що швидко змінюється.

Взагалі, сучасні дослідники майже у один голос відзначають, що наростаючі темпи розвитку нових технологій, інформаційний «вибух» та швидке «застарення» інформації, різке ускладнення, автоматизація та комп'ютеризація виробничих процесів, висока вірогідність виникнення «нестандартних» ситуацій у виробничій та соціальній сферах висувають все нові вимоги до фахівців. Адже вони окрім професійних знань, вмінь та навичок нині мають мати ще й спеціальні здібності, вміння та особистісні властивості, що забезпечують гнучкість та динамізм професійно поведінки, креативність у професійній діяльності, самостійність у пошуку та засвоєнні нової інформації і нового професійного досвіду. Особливо підкреслюється необхідність набуття здатності до прийняття адекватних рішень в «нестандартних» ситуаціях, в умовах дефіциту часу та наявності навичок оптимальної взаємодії із іншими учасниками виробничого процесу у спільній професійній діяльності в колективі.

Саме тому очевидною є необхідність інтеграції численних, але досить різномірних досліджень, пов'язаних із різними аспектами становлення фахівця у професіях типу «людина-людина», визначення сучасних особливостей становлення фахівця у таких професіях, поєднання суто психологічних та психофізіологічних аспектів даної проблеми, а також розробки цілісної системи психологічного забезпечення всіх етапів становлення фахівця у професіях типу «людина-людина» (від етапу професійної орієнтації до етапу вищих професійних досягнень). На користь вищезазначеного служать доводи багатьох сучасних українських дослідників.

Збільшення актуальності проблеми підготовки психологів (одна із найбільш популярних нині професій, що відноситься до типу «людина-людина»), зумовлена виникненням предметних сфер, де допомога кваліфікованих психологів-професіоналів є необхідною, оскільки бурхливий розвиток різних галузей, тісно пов'язаних з економічними і соціальними проблемами суспільства, вимагає підготовки практичних психологів у галузі реклами, промисловості, бізнесу, менеджменту, консультативної та терапевтичної практики. Н. Ф. Шевченко також, відзначаючи збільшення потреби суспільства у роботі психолога, вказує, що найбільшою вона є у сфері освіти, охорони здоров'я, армії, поліції, кадрових агентствах, державних структурах. Л. В. Мова підвищення значущості психологічних професій вбачає у збільшенні потреби населення у кваліфікованій психологічній допомозі внаслідок проблем зумовлених нестабільністю існування та соціальною незахищеністю громадян.

На надзвичайно важливе значення для існування і розвитку нашого суспільства фахівців із педагогічних професій також вказує велика кількість

дослідників. Зростання значущості педагогічної праці в Україні зумовлене принциповими змінами в політиці, економіці та соціальному житті і пов'язане з тим, що саме система освіти є ключовою для духовного відродження української нації, бо має забезпечити кожному громадянину країни реальні умови для розвитку, підвищення загальнокультурного й професійного рівнів, самовдосконалення і самовиховання.

Не менше значення для суспільства, поряд із вищевказаними, мають і інші професії, що відносяться до типу «людина-людина» (менеджери-керівники, соціальні працівники, лікарі, бізнес-тренери тощо). Н. А. Сургунд справедливо вказує, що необхідність психологічного професійного відбору особливо актуальною є саме для професій типу «людина-людина».

Разом з тим, як можна зробити висновок із досліджень вітчизняних науковців, у підготовці фахівців із різних професій, що відносяться до типу «людина-людина», наявне суттєве протиріччя: з одного боку, соціально-економічні зміни, що відбуваються в суспільстві зумовлюють підвищення вимог до таких фахівців, їхньої активності і відповідальності відносно власного професійного й особистісного розвитку, а з іншого – підготовка цих фахівців здебільшого залишається значною мірою суто формальною, а їх професійний розвиток найчастіше відбувається стихійно.

Зокрема, щодо психологів, Н. Ф. Шевченко відзначає, що із зростанням числа випускників психологічних факультетів усе помітнішим стають недоліки у їх підготовці, а нинішній стан системи фахової підготовки психологів характеризується наявністю таких протиріч:

- між абстрактним характером предмета навчальної діяльності і реальним предметом майбутньої професійної діяльності;
- між виконавчою, репродуктивно-пасивною позицією студента у навчанні (активність у відповідь на управлінський вплив викладачів) та ініціативною позицією фахівця у трудовій діяльності;
- між опертям у традиційному навчанні на процеси сприймання, уваги, пам'яті та вимогами соціальної практик до особистості фахівця, передусім, до його професійної свідомості;
- між відсутністю навчальних дисциплін, що спрямовані на розвиток професійного мовлення майбутніх психологів, і необхідністю володіння їм як основним засобом психологічного впливу у професійній діяльності;
- між диференціацією викладання всіх навчальних дисциплін у закладі вищої освіти й необхідністю їх інтеграції відносно кінцевих цілей навчання.

Також слід відзначити, що якщо етапом професійного відбору і, особливо, професійної підготовки професій типу «людина-людина» присвячено порівняно багато досліджень, то психологічні дослідження

подальших етапів становлення фахівця у таких професіях практично не здійснювались (за виключенням окремих досліджень вчителів).

2. Загальні особливості діяльності та вимоги у професіях типу «людина-людина».

Згідно із загальноновизнаною класифікацією професій за Е. О. Клімовим, їх поділяють за типами, класами, відділами та групами:

- типи професій (виділяються за предметом праці): «людина-техніка», «людина-людина», «людина-природа», «людина-знакові системи», «людина-художній образ»;

- класи професій (виділяються за цілями праці): гностичні, перетворюючі, дослідницькі;

- відділи професій (виділяються за засобами праці): ручні, механічні, автоматичні, функціональні;

- групи професій (виділяються за умовами праці): побутовий мікроклімат, відкрите повітря. Незвичайні умови, моральна відповідальність, екстремальні умови.

Зокрема, до професій типу «людина-людина» відносять такі як вчитель (викладач), вихователь, практичний психолог, менеджер з персоналу, лікар, ріелтор, провідник пасажирського вагона, екскурсовод, соціальний працівник, стюардеса, офіціант, продавець, перукар, менеджер-керівник, тренер, інструктор та ін.

Ці професії, спрямовані на забезпечення підтримки і управління різними соціальними процесами, вимагають від їх представників нерідко полярних якостей: уміння бути вимогливим і в той же час доброзичливим, уважним; суворо дотримуватись етичних і правових нормам і вміти швидко орієнтуватися в неординарних ситуаціях; суворо дотримуватись технологічного регламенту і швидко приймати рішення в екстремальних ситуаціях; на власному прикладі задавати і підтримувати норми поведінки і спілкування та рішуче припиняти їхнє порушення. Професії цього типу нерідко висувають підвищені вимоги до здоров'я, фізичної і психічної працездатності людини. Їм властиві складні сполучення прямих і непрямих результатів праці, безпосередніх і віддалених у часі. Зміст праці у цих професіях відрізняється високою емоційною насиченістю міжособистісних контактів, високою відповідальністю за результати спілкування. За прийняття рішення.

Професіограми і психограми професій типу «людина-людина» відображають звичайно лише якісні характеристики діяльності. Усі

соціально-психологічні умови діяльності суб'єктів, як правило, складно заздалегідь передбачити і кількісно оцінити через високу динамічність і специфіку соціально-психологічних феноменів. Наприклад, діяльність того чи іншого фахівця в організації багато в чому визначається її формальною структурою (числом рівнів управління, жорсткістю регламентації тих чи інших аспектів діяльності – доступу в бази даних, контролю спілкування й ін.), особистісними особливостями безпосередніх керівників, організаційною культурою.

Успішність професійної діяльності суб'єкта в професіях типу «людина-людина», як правило, не може бути зведена лише до результативності. Вона звичайно є інтегральним феноменом (кількісні і якісні показники діяльності психофізіологічні витрати, задоволеність працею, оцінка людиною своєї праці і її оплати, взаємини з колегами і керівництвом, їхня оцінка праці суб'єкта й ін.). Крім цього, у професіях типу «людина-людина» відчутним є вплив факторів зовнішнього середовища, таких як соціально-економічна політика держави у певні періоди, різні соціально-психологічні феномени громадського життя, що одночасно охоплюють різні організації і їхній персонал.

В структурі діяльності фахівців, що працюють з людьми виділяють наступні задачі:

- розуміння психологічного змісту різних життєвих та професійних ситуацій, дій, вчинків та інших проявів особистості клієнта;
- прогнозування способів поведінки та розробка змістовних та адекватних втручань у контексті відповідних ситуацій;
- адекватне розуміння себе, своїх емоцій, станів, думок; опанування навичками психологічної релаксації, що запобігатимуть професійному вигоранню;
- реалізація власного особистого та професійного потенціалу.

З'явилася необхідність розрізняти підтипи в професіях типу «людина-людина» («людина-людина», «людина-соціальна контактна група», «людина-соціальні групи» та ін.), оскільки вони часто передбачають різні трудові функції суб'єктів. Так і в професії «психолог» вимоги до професійно важливих якостей психолога-дослідника, викладача, тренера (фасилітатора), зовнішнього оргконсультанта, внутрішнього оргконсультанта (психолога в організації), психотерапевта та інші дуже різняться.

Узагальнення професіограм різних професій, що відносяться до типу «людина-людина» (вчитель, менеджер, психолог, тренер, іміджмейкер, тілоохоронець, та ін.) дозволило нам виділити такі спільні для них риси:

1. Якості, які забезпечують успішність виконання професійної діяльності:

1) здібності: комунікативні (навички спілкування і взаємодії з людьми), організаційні, вербальні (вміння говорити ясно, чітко, виразно), ораторські, розвинуті мисленнєві якості, розвинуті мнемічні здібності, високий рівень концентрації уваги, здатність впливати на оточуючих, психічна та емоційна врівноваженість, здатність до співпереживання;

2) особистісні якості, інтереси та схильності: високий ступінь особистісної відповідальності, самоконтроль та врівноваженість, терпимість та безоцінне ставлення до людей. Інтерес та повага до іншої людини, потяг до самопізнання та саморозвитку, оригінальність, винахідливість, різнобічність, тактовність, вихованість, цілеспрямованість, енергійність, артистизм, вміння прогнозувати події, вимогливість до себе та інших.

2. Якості, які перешкоджають ефективності професійної діяльності: неорганізованість, психічна та емоційна нерівноваженість, замкнутість, невпевненість у собі, безініціативність, агресивність, ригідність мислення, егоїстичність, неакуратність, відсутність організаційних здібностей, низький інтелектуальний рівень, явні фізичні вади.

Як справедливо зазначив В. О. Толочек, структура і зміст професійної компетентності визначаються специфікою праці. У професіях типу «людина-людина» особливого значення набуває підсистема психологічної компетентності, що забезпечує ефективну взаємодію суб'єкт-суб'єктних відношеннях. Психологічна компетентність – це система знань про людину як індивіда, суб'єкта, особистості й індивідуальності. Включеної в міжособистісну взаємодію, що забезпечує її ефективність.

Підсистема психологічної компетентності є такі:

- соціально-перцептивна (знання людей у внаслідок спостережливості і проникливості);

- соціально-психологічна (знання закономірностей поведінки і діяльності людини, включеної в соціальну групу);

- аутопсихологічна (самопізнання, самооцінка, самоконтроль емоцій, станів, працездатності, поведінки, а також самоефективність);

- комунікативна (знання стратегій і методів ефективного спілкування);

- психолого-педагогічна (знання методів здійснення впливу).

3. Особливості професійного становлення психологів.

Домінуючим мотивом вибору факультету психології, за даними Т. А. Кадикової, є інтерес до цієї спеціальності. Протягом навчання більшість

студентів переживають характерну кризу, пов'язану з переоцінкою цінностей обраної професії, що призводить до більш реалістичного уявлення про неї, більш глибокого усвідомлення її складності і необхідності постійного професійного самовдосконалення після випуску. Ця криза відбувається на третьому курсі одного-заочного і четвертому – денного відділення і виявляється в когнітивній проробці цінностей, пов'язаних із професією психолога.

Криза є одним з чинників виникнення намірів залишити ЗВО, хоча у свідомості студентів репрезентовані звичайно інші чинники, зокрема, матеріально-побутові труднощі. Так, роздуми про припинення навчання виникають у 37% студентів і основним чинником цього є саме матеріальні ускладнення. Другою за важливістю причиною намірів залишити ЗВО є руйнування початкового уявлення про професійну діяльність і можливості психолога в існуючих умовах, особливо яскраво це виражено на четвертому курсі денного та третьому очно-заочного відділення. Значна частина студентів орієнтована на практичну роботу за фахом після випуску, однак більшість з них недостатньо чітко уявляють собі характер і особливості своєї майбутньої роботи.

Найбільше характерними рисами динаміки ціннісних орієнтацій є значне підвищення їхньої осмисленості на другому курсі, за яким слідує різке зниження на третьому курсі очного-заочного відділення і четвертому курсі стаціонару. Потім, на п'ятому курсі, спостерігається суттєве підвищення осмисленості життя до вихідного рівня або трохи вище нього.

Динаміка становлення професійної свідомості майбутніх психологів, за Н. Ф. Шевченко, відображається у специфіці процесу набуття професійних значень і смислів (індивідуального професійного досвіду) упродовж п'яти років підготовки.

На першому році підготовки майбутніх психологів становлення професійної свідомості характеризується «конфліктом неузгодженості», що стимулює пізнавальну активність студентів, створюючи підґрунтя для породження нових професійних смислів.

На III курсі виникає криза професійної підготовки, яка виявляється у «конфлікті десемантизації», при якому система значень, що сформована, є недостатньою для виконання квазіпрофесійної діяльності.

На IV курсі у студентів виникає переживання «внутрішнього смислового конфлікту», який полягає у зіткненні наукових смислів, що сформовані на попередніх етапах навчання, та практичних смислів, набутих впродовж виробничої практики. У цьому конфлікті виявляється протиріччя між роздрібненістю знань за багатьма навчальними дисциплінами й

можливістю системного використання цих знань у майбутній трудовій діяльності.

При традиційній системі підготовки V курсі це протиріччя зберігається за основними показниками, що свідчить про значне послаблення формуючого впливу навчання на становлення професійної свідомості випускників.

Як було показано в дослідженнях Т. А. Вілюжаніної щодо особистісно-професійного розвитку впродовж навчання у ЗВО майбутніх психологів, більшість першокурсників як свої позитивні якості (у тому числі й бажані) відзначають комунікативні, а й старшокласники – більш широкий спектр емоційно-вольових і моральних якостей.

Для студентів-психологів часто є характерним викривлений образ діяльності психолога-професіонала. Дифузність та нереалістичність їх уявлень виявляється у незнанні конкретних сфер професійно-психологічної діяльності, а також у «міфологізації» та ідеалізації професії (перебільшення можливостей психологів в практичній та науковій діяльності, соціального статусу психолога, значущості результатів його праці, положення у колективі, умов оплати праці).

Як свідчать одержані І. І. Бондаренко дані, переважна більшість студентів-психологів 3-х – 5-х курсів вважають себе швидше не готовими або зовсім не готовими до практичної роботи за спеціальністю. При цьому підстави для подібної самооцінки на різних курсах різні. Так, студенти 3-го курсу більше говорять про недостатність своїх знань з тих чи інших дисциплін, неможливість мати в достатній кількості літератури з психології, поверховість своєї підготовки тощо. На 4-му курсі бачення проблем професійної адаптації дещо змінюється. Кожен п'ятий студент вважає себе готовим до практичної роботи, однак зазначає, що не вистачає «навичок», «досвіду», «практики» тощо. На 5-му курсі, хоча і збільшується кількість тих, хто вважає себе готовим до практичної роботи в якості психолога, але 60% студентів не вважають себе готовими. Причини, які вони називають при цьому, ті ж самі: відсутність практичного досвіду, недостатні знання в галузі практики поза межами школи тощо.

За В. А. Фокіним, основними причинами припинення професійного навчання студентами-психологами є такі:

- 1) соціально-економічні (основна – низький рівень оплати праці);
- 2) особистісні особливості: неадекватно завищений рівень домагань; особистісні проблеми як основний мотив вибору професії, що втрачає свою актуальність до кінця навчання; вікова зміна ціннісно-сміислової ієрархії, в результаті якої визначальними стають «меркантильні» потреби, задоволення яких є маловірогідними у професійній діяльності психолога;

3) специфіка навчання за спеціальністю (найбільш характерна риса – значне переважання теоретичних знань над практичними);

4) складність самої професійної діяльності психолога.

Ефективність процесу адаптації до практичної професійної діяльності психологів-початківців визначається багатьма чинниками, серед яких найсуттєвішими можна вважати такі:

- відповідність змісту й форм підготовки характеру майбутньої професійної діяльності;

- володіння необхідною сумою знань, базовими вміннями і навичками індивідуальної та групової роботи з різними категоріями клієнтів, наявність власного бачення і власного стилю роботи з клієнтами;

- здатність до саморозвитку й самовдосконалення в умовах виконання професійної діяльності;

- можливість постійного професійного спілкування, одержання професійної допомоги й підтримки;

- наявність умов для періодичного поповнення фахових знань, розвитку і вдосконалення професійних умінь та навичок;

- опрацьованість найсуттєвіших особистісних проблем психолога-практика.

В дослідженнях О. Б. Єгорової було встановлено, що одним із суттєвих чинників професійного вигорання шкільних психологів є особистісний егоцентризм, який зумовлює підвищення рівнів невротизації, тривоги і депресії, неадекватності емоційного реагування, психічного виснаження, психічного вигорання, емоційного виснаження.

Як показано Н. О. Антоною, на різних етапах професіоналізації професійна «Я-концепція» практичних психологів зазнає істотних змін: змінюються уявлення про ідеального психолога, про реальних відомих представників даної професії й про себе як професіонала:

- Стадія вибору професії (початку професійного навчання). Студенти 1-го курсу характеризуються більшою тривожністю. Вони не дуже впевнені в наявності у психолога приписуваних йому якостей, а також сумніваються в наявності їх у самих себе. На цьому етапі професійна Я-концепція розмита і суперечлива. Це підтверджується й тим, що психологу-професіоналу і самим собі першокурсники приписують протилежні якості, такі як прагнення до афіліації і до самоствердження, довіра і скептицизм.

- Стадія початку професійного становлення (закінчення навчання). Для магістрів характерним є більша «насиченість» образу психолога професійно важливими якостями, котрі складаються в досить-таки цілісну картину. При описі свого реального «Я» продовжують зберігатися певні протиріччя, але

опис «Я-ідеалу» практично збігається з образом реального психолога та характеризується відсутністю внутрішньоособистісних протиріч. Тому можна говорити про те, що прагнення до входження в професійне співтовариство характеризується бажанням пристосуватися до об'єктивних вимог, не порушуючи цілісну, гармонійну, внутрішньо узгоджену особистість, яка повинна стати психологом-професіоналом. До магістратури також зростає прагнення до більшої тверезості в оцінках (себе, людей, професії).

- Стадія професійної адаптації. Молоді фахівці (зі стажем до 3-х років) приписують власному реальному образу досить-таки високі показники, що може говорити про визнання та сприйняття до орієнтації на співробітництво, замість готовності допомагати й співчувати іншим. Зіткнення з реальною роботою психолога призводить до відходу від прагнення допомагати «всім і кожному», усвідомлюється зміст адресно допомоги, яка необхідна конкретній людині в даній ситуації, тобто спостерігається зниження романтизації обраної спеціальності.

- Стадія формування індивідуального стилю діяльності. Фахівці зі стажем роботи понад три роки відмічають в своєму реальному образі «Я» переважання оптимістично-діяльнісного настрою, орієнтованого на власну картину світу, зі схильністю до автентичності й оптимізму. Уявлення про себе вже майже сформоване.

4. Сфера професійного застосування та передумови успішності діяльності психологів.

Виділяють п'ять основних форм професійної діяльності психолога: викладання, науково-дослідницька робота, наукове керівництво, практична робота, наставництво (супервізія).

Для психолога сфера професійного застосування є нині надзвичайно широкою. До основних видів його діяльності відносять: дослідження закономірностей розвитку психіки людини; вивчення загальних закономірностей розвитку дітей різного віку і участь у розробці програм їхнього навчання; вивчення внутрішнього світу і поведінкових особливостей людини; вивчення поведінки людей у малих і великих групах; вивчення особливостей творчої діяльності; вивчення особливостей різних видів діяльності людини; вивчення особливостей поведінки людини в стресових ситуаціях; дослідницько-аналітичну роботу (роботу з одержуваною інформацією, адаптація психодіагностичних методик до умов реальної практики); психологічне консультування; розробку та проведення тренінгів, семінарів, читання лекцій; профілактику і корекцію небажаних проявів

психіки людини; професійний відбір; здійснення психологічного супроводу професійного становлення; вивчення особливостей судового процесу, мотивів поведінки злочинця, розробку заходів профілактики злочинності та ін.

Основними місцями застосування професійних знань психолога є: соціальні організації (дитячі будинки, притулки, будинки старих, інвалідів, дитячі центри творчості і дозвілля); освітні установи (школи, дитячі садки, ЗВО); установи, які займаються підбором і відбором персоналу (кадрові агентства, центри зайнятості, центри профорієнтації); медичні установи (лікарні, поліклініки, наркологічні центри, реабілітаційні центри); психотерапевтичні, психологічні консультативні служби; підприємства, фірми; правоохоронні органи (суди, дитячі приймачі-розподільники, колонії, прокуратура, районні управління внутрішніх справ); робота та телефони довіри; робота в ДСНС, службах порятунку; військові організації.

Т. А. Вілюжаніна справедливо зазначає, що на сьогоднішній день модель діяльності практичного психолога, характеристики його професіоналізму в технологічному плані вивчені недостатньо. Пояснюється це, на думку автора, такими причинами: 1) відносною «молодістю» спеціальності; 2) поліфункціональністю самої діяльності, її багатоплановістю й різноспрямованістю; 3) новим осмисленням самого поняття «професіоналізм», детермінованим соціально-економічними змінами в суспільстві і змінами змісту вищої освіти.

Як показав здійснений Н. А. Сургунд аналіз сучасної наукової літератури, до професійно важливих якостей психолога найчастіше відносять такі: гуманізм, домінування соціальної ергічності, емоційна чутливість, соціальна зрілість, моральність, висока комунікативність, толерантність, емпатійність, здатність до рефлексії, щирість, дружелюбність, відкритість, активність, відповідальність, високі інтелектуальні показники, професійне мислення. Емоційна стійкість, витривалість, тактовність, високий рівень розвитку показників уваги, достатній рівень професійної мотивації, пластичність і динамічність мислення. Багатий лексичний запас, збалансованість та гармонійність рис особистості, конгруентність, відсутність хронічних внутрішніх конфліктів, оптимізм, висока працездатність та дисциплінованість, сталість і адекватність самооцінки, здатність до самовдосконалення, самокритичність, високий рівень самопізнання та здатність до компенсації або вдосконалення недоліків і слабких сторін своєї особистості, розвинуте почуття власної гідності тощо.

Цей же автор визначив перелік чинників, які визначають низьку ефективність професійної діяльності психолога: схильність до перенапруження, велика кількість професійних помилок в сфері взаємодії

«людина-людина», наявність будь-якої психічної патології, виражених акцентуацій (збудливого, демонстративного, застрягаючого та дистимного типу), висока емоційна нестабільність, агресивність, глибока інтровертованість, дуже низькі емпатійність та комунікативність, слабо виражені соціальні компоненти ергічності та пластичності, низький рівень логічного мислення та уважності.

Н. І. Пов'якель професійно важливих якостей психолога розподілила на окремі блоки:

- професійно важливі особистісні риси і якості (адекватність і сталість самооцінки, сензитивність, емпатійність, фрустраційна толерантність, відсутність хронічних внутрішніх особистісних конфліктів, які обумовлюють проєкції, психологічні захисти тощо);

- професійно важливі соціально-когнітивні і комунікативні уміння (уміння слухати іншого, коректно представляти власну думку, встановлювати соціальний контакт тощо);

- розвинуті професійно важливі якості і властивості: уважність, спостережливість; гнучкість, пластичність та динамічність мислення, здатність виділяти суттєве та узагальнювати, прогнозувати реакції іншого; уміння рефлексувати щодо себе та іншого, дій та станів тощо;

- необхідні психофізичні властивості та психічні якості, що характеризують нервову систему як сталу, міцну, стресостійку і водночас досить гнучку і пластичну;

- авторські, творчі та організаторські здібності.

До професіограми психолога, за Є. С. Романовою, окрім вищеназваних, також входять: 1) такі професійно важливі якості як гарний розвиток образної і словесно-логічної пам'яті; гарний розвиток мнемічних здібностей (довгострокова і короткочасна пам'ять); високий рівень розвитку образного і логічного мислення; 2) такі особистісні якості як високий ступінь особистої відповідальності; безоцінне ставлення до людей; інтерес і повага до іншої людини; прагнення до самопізнання, саморозвитку; оригінальність, спритність, різнобічність; допитливість і навченість.

Якостями, які перешкоджають ефективності професійної діяльності психолога, за цим ж автором, є такими: психічна й емоційна неврівноваженість; агресивність; замкнутість; нерішучість; відсутність схильності до роботи з людьми; невміння зрозуміти позицію іншої людини; ригідність мислення (нездатність змінювати способи вирішення задач у відповідності з умовами середовища, що змінюються), низький інтелектуальний рівень розвитку.

В дослідженні Л. В. Мови було виділено такі критерії особистісної самореалізації майбутніх психологів: а) низький рівень особистісної тривожності; б) низький рівень агресивності; в) виражена сила «Я»; г) гнучкість поглядів; д) розвинута емпатія; е) високий рівень креативності; ж) впевненість у собі; з) емоційна стійкість; і) самостійність (незалежність суджень).

Одним із головних інструментів діяльності практичного психолога та формою репрезентації його професійної свідомості є мовлення, а мовленнєва компетентність є для практичного психолога професійно важливою якістю. Як складова професійної компетентності вона характеризується комплексом знань, вмінь та навичок, що забезпечують можливість сприймати, розуміти й створювати тексти, які містять виражену специфічними засобами мови інформацію, що стосується об'єкта його професії, а також зберігати таку інформацію у пам'яті та обробляти її у ході мисленнєвих операцій. Володіння мовленням, як найбільш активним засобом психологічного впливу, є важливим регулюючим механізмом професійної взаємодії практичного психолога з клієнтом. Мовленнєвий вплив психолога на клієнта зумовлюється рівнем розвитку лінгвістичної структури висловлювань, їх психологічною насиченістю та вербальною креативністю психолога. Вербальна креативність характеризується успішністю при виконанні мовленнєво-мисленнєвої діяльності і є інструментом необхідного для практичного психолога образно-метафоричного розуміння.

Трикомпонентна структура професійної свідомості практичного психолога представлена змістом, що відображає специфіку професії: значеннями, які виражаються психологічними поняттями й категоріями; смислами, які знаходять своє вираження у інтересах, мотивах та цілях діяльності практичного психолога; чуттєвою тканиною, яка характеризується особливістю сприйняття реальності, що виникає у просторі професійної взаємодії «клієнт-психолог».

Питання для самоперевірки:

1. Охарактеризуйте стан системи фахової підготовки психологів.
2. Які наявні протиріччя фахової підготовки психологів?
3. Опишіть загально визнану класифікацію професій за Е. О. Клімовим.
4. Дайте визначення поняттю «професіограма».
5. Які основні причини припинення професійного навчання студентів-психологів?
6. Перерахуйте етапи професіоналізації.

Тема 3. Теорія та практика психологічного супроводу професійного становлення фахівця – психолога.

1. Зміст психологічного супроводу професійного становлення фахівців та загальні підходи до його здійснення.
2. Основні зміст, принципи та напрямки психофізіологічного забезпечення професійного становлення фахівця.
3. Заходи та рекомендації щодо сприяння професійному становленню фахівців професій типу «людина-людина».
4. Практичні підходи та заходи щодо сприяння професійному становленню психологів.

1. Зміст психологічного супроводу професійного становлення фахівців та загальні підходи до його здійснення.

Психологічний супровід професійного становлення особистості здобуває особливу актуальність в умовах ринкової економіки, коли зростає значення професійно-психологічного потенціалу і професійної мобільності фахівців, знижується соціальна захищеність працівників. Нині існує вже досить велика кількість наукових праць, присвячених проблемі психологічного супроводу професійного становлення фахівців. Загальні теоретичні основи такого супроводу найбільш змістовно, на нашу думку, викладено Е. Ф. Зеєром.

Психологічний супровід, за автором, являє собою цілісний процес вивчення, формування, розвитку і корекції професійного становлення особистості з урахуванням своєрідності і психологічних особливостей кожної стадії, а також права особистості нести відповідальність за своє професійне життя. Мета психологічного супроводу полягає у повноцінній реалізації професійно-психологічного потенціалу особистості і задоволення потреб суб'єкта діяльності.

Досить близько до вказаного, О. О. Євдокимова головне призначення психологічного супроводу вбачає у створенні умов, сприятливих для розвитку особистості на всіх етапах особистісно-професійного розвитку, реалізації актуальних і потенційних можливостей особистості, ефективного засвоєння нових знань в області навчальної і професійної діяльності і побудови життєвої стратегії, оптимізації професійного і особистісного зростання.

Основу психологічного супроводу складає єдність чотирьох функцій: діагностики суті проблеми, що виникла; інформації стосовно природи

проблеми та шляхів її вирішення; консультації на етапі прийняття рішення та розробки стратегії вирішення проблеми; первинної допомоги на етапі реалізації розробленого плану.

У ширшому розумінні виділяються такі функції психологічного супроводу професійного становлення:

- інформаційно-аналітичний супровід окремих етапів професійного становлення (вибору професії, початкового етапу профадаптації, професіоналізації тощо);
- проектування і самопроектування сценаріїв окремих етапів професійного становлення;
- психологічно компетентне надання підтримки і допомоги особистості в подоланні труднощів професійного становлення, особливо при зміні соціально-професійного середовища;
- професійна реабілітація особистості у випадках тривалої перерви в професійній діяльності (жінок після народження дитини, безробітних, людей, що вийшли з місць ув'язнення та ін.);
- забезпечення соціально-професійного самозбереження;
- профілактика розвитку професійних деформацій, надання допомоги в подоланні криз і стагнації;
- корекція соціально-професійного і психологічного профілю особистості.

Реалізація функцій психологічного супроводу можлива при використанні особистісно орієнтованих технологій професійного розвитку:

- розвиваючої діагностики;
- тренінгів особистісного і професійного розвитку і саморозвитку;
- моніторингу соціально-професійного розвитку;
- технологій формування психологічної аутокомпетентності;
- психологічного консультування з проблем соціально-професійного розвитку;
- проектування альтернативних сценаріїв професійного життя;
- особистісно орієнтованих тренінгів підвищення соціально-професійної і психолого-педагогічної компетентності;
- ретроспекції професійного життя (методу психобіографії);
- тренінгів самоуправління, саморегуляції емоційно-вольової сфери і самовідновлення особистості.

В якості одного із важливих чинників оптимізації професійного становлення фахівця у професіях різних типів можна розглядати індивідуальну регламентацію (оптимізацію) діяльності. Її сутність, насамперед полягає у здійсненні індивідуального підходу до кожної особи з

тим, щоб організувати її діяльність відповідно до її психофізіологічних особливостей.

До заходів індивідуальної регламентації діяльності (оптимізації) відносять: планування оптимального навантаження, оптимізацію режиму праці, відпочинку, харчування. Такі заходи можуть, наприклад, полягати в індивідуалізації величини і тривалості навантаження та його оперативній зміні залежно від наявного психофізіологічного стану людини; раціональному чергуванні різноманітних видів навантаження та інтервалів відпочинку; створенні умов для повноцінного відпочинку та відновлення. Раціональний режим праці й відпочинку – це розпорядок у трудовій діяльності, що регламентує таке співвідношення праці і відпочинку, при якому висока продуктивність праці щонайдовше поєднується з високою і стійкою працездатністю людини.

Провідним чинником оптимізації професійного становлення фахівця можна вважати вироблення ним індивідуального стилю діяльності. Індивідуальний стиль діяльності, згідно з Є. О. Клімовим, являє собою спосіб діяльності, що враховує індивідуальні якості (особливості) суб'єкта і має такі відмітні ознаки, як стійкість, зумовленість певними особистісними якостями, і є засобом ефективного пристосування до об'єктивних вимог.

Індивідуальний стиль являє собою індивідуально-своєрідну систему психологічних засобів, до яких свідомо чи стихійно удається людина з метою найкращого зрівноважування своєї (типологічно зумовленої) індивідуальності з предметними, зовнішніми умовами діяльності. Основна функція індивідуального стилю діяльності полягає в оптимальному пристосуванні людини до заданих умов і вимог діяльності з метою досягнення належного результату.

Такий оптимальний стиль діяльності забезпечує ефективну взаємодію фахівця з колегами, керівниками та підлеглими при найбільш раціональному використанні індивідуальних можливостей і засобів в конкретних умовах професійної діяльності, тобто оптимальний індивідуальний стиль діяльності забезпечує найвищий результат при мінімальних витратах часу та зусиль.

Процес формування індивідуального стилю професійної діяльності є невід'ємною складовою розвитку функціональної психологічної системи професійної діяльності суб'єкта праці (за В. Д. Шадриковим):

1. Формування мотивів професійної діяльності передбачає: а) зрушення мотиву на мету трудової діяльності, у результаті чого працівник знаходить «свій» предмет діяльності; б) «прийняття» людиною професії і перебування особистісного змісту діяльності, що є важливим для формування професійної

мотивації; в) утворення цілісної поведінки працівника в результаті формування професійної мотивації.

2. Формування мети професійної діяльності передбачає виділення й врахування наступних моментів: а) центральним моментом діяльності виступає її мета (людська діяльність – це доцільна діяльність, ціль свідомо вибирається людиною); б) сама мета розглядається як: ідеальний образ результату; рівень досягнення, до якого треба прагнути; в) також ціль професійної діяльності виступає як: образ результату; виробнича задача, задана у визначених умовах; г) основні етапи формування мети: виділяється поле припустимих результатів; уточнюється конкретна мета (як найбільш оптимальна).

3. Формування уявлення про програму діяльності передбачає: а) формування уявлення про компоненти (про структур) діяльності; б) формування уявлення про способи виконання діяльності; в) формування уявлення про програму діяльності (як послідовності адекватних дій і способів).

4. Формування інформаційної основи діяльності передбачає виділення і розгляд наступних моментів: а) рівні формування інформаційної основи діяльності включають: сенсорно-перцептивний рівень (сприйняття інформації); когнітивний рівень (оцінка значимості інформації); образно-оперативний рівень (переробка інформації і побудова інформаційних образів); б) особливості формування інформаційної основи діяльності: інформація часто мінлива, що вимагає гнучкості інформаційної основи діяльності; багатоплановість інформації викликає необхідність швидкого переключення з одного виду інформації на інший; в) у цілому формування інформаційної основи діяльності передбачає: формування інформаційної основи діяльності у матеріальному плані (здатність сприймати й обробляти реальні сигнали, що несуть інформацію); формування інформаційної основи діяльності в ідеальному плані (здатність будувати інформаційні образи і значення за одержуваними сигналами).

5. Формування блоку прийняття рішень засновано на врахуванні наступного: 1) саме рішення розглядається як вибір однієї альтернативи з декількох; 2) створюється загальна схема прийняття рішень: а) усвідомлення проблеми; б) вирішення проблеми; саме при цьому формування блоку ухвалення рішення передбачає: освоєння (вироблення) вирішального правила, способу рішення; формування критерію досягнення мети і переваги вибору способу рішення; в) перевірка рішення; г) корекція вибору (там, де це можливо); 3) виділяються два основних типи рішень: а) детерміновані

(засновані на суворій логіці); б) вірогідність (засновані на вирахуванні найбільш сприятливої імовірності досягнення мети).

6. Формування підсистеми професійно-важливих якостей виходить з наступних передумов: 1) у людини вже є певні якості і при опануванні професій відбувається їхня перебудова відповідно до особливостей даної професійної діяльності; 2) загальна логіка такої перебудови діяльності: а) перенастроювання якостей відповідно до професійної діяльності; б) поява і розвиток нових якостей і здібностей; в) формування індивідуального стилю діяльності, що як би «вінчає» розвиток професіонала.

Шляхи оптимізації професійного становлення фахівця найбільш ґрунтовно вивчаються такою галуззю психології як акмеологія. Так, до її основних завдань відносять:

- 1) виявлення подібного і різного у різних людей, що домоглися видатних успіхів;
- 2) з'ясування характеристик (якостей), що повинні бути сформовані в людини на різних етапах її розвитку, і які можуть привести його до успіху;
- 3) дослідження механізмів і факторів, що впливають на розвиток людини і призводять її до успіху;
- 4) висвітлення феноменології «акме» (опис його проявів);
- 5) спеціальне дослідження саме професійних досягнень у зрілому віці;
- 6) вивчення праці професіоналів екстракласу (виділення загального і специфічного для різних професій);
- 7) визначення закономірностей зв'язку професійних досягнень із позапрофесійною діяльністю;
- 8) дослідження здатності людини накопичувати різнобічний досвід і «акумуляувати» його в конкретній діяльності;
- 9) вивчення вищих досягнень в умовах роботи в колективі;
- 10) створення методичного інструментарію для дослідження «акме» як окремої людини, так і трудових колективів.

А головне завдання акмеології, за О. О. Бодальовим, полягає у тому, щоб на основі проведення комплексних досліджень запропонувати гранично технологічні стратегію і тактику організації і практичного здійснення процесу переведення фахівця, що починає свою самостійну діяльність, на все більш високі рівні професіоналізму.

Одним із дієвих акмеологічних заходів оптимізації професійного становлення фахівця є акмеологічний моніторинг індивідуально-професійного розвитку, акмеологічні тренінги програмно-цільової спрямованості та психолого-акмеологічне консультування.

Акмеологічний моніторинг являє собою систему відслідковувального контролю індивідуально-професійного розвитку у процесі підготовки фахівця, а також його перепідготовки і підвищення кваліфікації. У методичному відношенні зміст моніторингу складають систематична реєстрація й аналіз емпіричних даних, що характеризують зміни параметрів розвитку конкретних фахівців. Це може бути й організація постійного відстеження інформації (спостереження, оцінки, тестування й ін.) із внесенням необхідних коректив.

Акмеологічні тренінги є засобом оптимізації підготовки та перепідготовки фахівців та підвищення рівня їх професійної компетентності. Їх програмно-цільова спрямованість розуміється як орієнтованість тренінга в якості системи навчання та підготовки професійних кадрів на відтворення феномену професійної діяльності (за джерелом). Акмеологічний тренінг включає такі методичні комплекси: 1) психотехнологічного аналізу; 2) програмно-цільового підходу; 3) навчання; 4) тренінгових процедур; 5) гри; 6) психотерапії; 7) технологічної культури.

Психолого-акмеологічне консультування – це спосіб акмеологічної підтримки самовизначення людини як суб'єкта особистісно-професійних досягнень. Воно включає в себе індивідуальне психологічне консультування, психологічну консультативну роботу із організаційною групою, що задає норми та психодіагностичне забезпечення всього консультативного процесу.

Важливим напрямком психологічного супроводу професійного становлення фахівця можна вважати здійснення психопрофілактики професійних деформацій його особистості. За О. Б. Поляковою, основними цілями подібної профілактики є усунення зовнішніх і внутрішніх факторів, які шкідливо відображають на психіці людини, її акмеологічному потенціалі і результатах професійної діяльності та використання внутрішніх та зовнішніх факторів, які позитивно впливають на суб'єкта професійної діяльності та її ефективність.

Психологічний (психофізіологічний) супровід професійного становлення методологічно також може ґрунтуватись узгодженні його адаптаційних можливостей фахівця – індивідуальному узгодженні його адаптаційних можливостей людини з різноманітними вимогами, які висуває до цих можливостей її життєдіяльність.

В акмеології оптимальність означає бажаний. Ідеальний, «вершинний» стан, рівень розвитку, а оптимізація – це спосіб його досягнення, який являє собою альтернативу стихійному, емпіричному нецілеспрямованому способу розвитку. Принцип оптимальності є центральним принципом акмеології. До основних індикаторів оптимального стану суб'єкта діяльності відносяться

висока продуктивність діяльності при низьких енерговитратах та його задоволеність діяльністю.

Оптимізація адаптаційних можливостей людини може бути досягнута наступними шляхами (та їх поєднанням):

- 1) зменшення сили впливу чи повне усунення виявлення дезадаптаційних факторів;
- 2) підвищення стійкості людини різними засобами до впливу дезадаптаційних факторів;
- 3) підсилення адаптаційно сприятливих факторів з метою компенсації дезадаптаційних.

У професійній підготовці фахівців професій типу «людина-людина» у ЗВО ключовою складовою вважається забезпечення належного рівня їх психологічної підготовки. Зокрема, О. А. Сорокіна з метою забезпечення ефективної психологічної підготовки соціальних працівників апробувала застосування таких форм та заходів, що можуть з успіхом використовуватись при підготовці фахівців й інших професій типу «людина-людина»:

1. З огляду на обмеження аудиторних годин на лекції обов'язково виносяться питання, що стосуються найбільш складних та ґрунтовних психологічних проблем, а не лише інформування студента про їх наявність

2. Практична складова аудиторних занять індивідуалізована та наближена до власного життєвого досвіду студента. Цьому сприяє використання в курсі психодіагностики особистісно орієнтованих методик за різними методологічними підходами – психодинамічним, біхевіоральним, гуманістичним, діяльністним. Знайомство з широким колом різних за методологічним підґрунтям методик підкреслює неоднозначність та багатовимірність людської особистості. Аналіз власної біографії (за А. Адлером) сприяє отриманню не лише діагностичних та прогностичних навичок, а й самопізнанню. Обов'язкове дотримання етичних норм й принципів робить таку роботу важливою й актуальною.

3. Виконання індивідуальних завдань, наприклад з вікової психології, відбувається з залученням до психологічного аналізу людей з найближчого оточення студента. Це показує студенту, що психологія – це не лише теоретичні знання й опрацювання монографій, а жива й прикладна наука, яка може сприяти розумінню й налагодженню стосунків у власній родині та з ровесниками. Розробка психологічних рекомендацій щодо профілактичної роботи з дітьми, які мають порушення поведінки; аналіз батьківсько-дитячих стосунків та елементи профорієнтаційної роботи обумовлюють розвиток у студента психологічного, професійного мислення. Формують необхідні

розумові дії та допомагають поетапному опануванню категоріальним апаратом психологічної науки.

4. Практика для студентів відбувається у закладах різних за напрямком (молодіжна біржа праці, психоневрологічна лікарня, заклади для людей з особливими потребами, наркологічна служба, територіальні центри, соціальні служби для молоді, загальноосвітні школи та ін.). Місце практики студент обирає самостійно з урахуванням власних інтересів та уподобань, й протягом чотирьох років може спробувати себе у різних сферах майбутньої професії.

5. Останньою важливою складовою професійної підготовки студента є написання кваліфікаційної роботи. Обов'язковим розділом такої роботи є емпірична частина, яка містить результати самостійно проведеного дослідження. Тематика, мета, завдання й метод дослідження обираються студентом самостійно, керівник обмежується консультуванням з певних методичних та організаційних питань. Саме складність її вирішення висвітлює рівень набутих та інтеріоризованих студентом професійних знань, умінь та навичок.

2. Основні зміст, принципи та напрямки психофізіологічного забезпечення професійного становлення фахівця.

Психофізіологічне забезпечення професійного становлення фахівця зі змістом є дещо ширшим та розглянуте перед цим поняття супроводу. Насамперед, за рахунок залучення у процес забезпечення психофізіологічних методів, а також врахування у його процесі індивідуальних психофізіологічних властивостей.

Психофізіологічне забезпечення професійного становлення фахівця можна визначити як систему послідовних заходів, спрямованих на оптимізацію формування та розвитку у людини професійної спрямованості та компетентності, професійно важливих якостей і психофізіологічних властивостей з метою досягнення нею найвищого індивідуально можливого професійного рівня та найбільшого розкриття її особистісного потенціалу у певній професійній діяльності.

Психофізіологічне забезпечення професійного становлення фахівця має засновуватись на принципах науковості, послідовності та безперервності, оптимізації, системності, індивідуалізації, адекватності, спрямованості на максимально можливі професійні досягнення.

1. Принцип науковості передбачає, що психофізіологічне забезпечення професійного становлення фахівця має засновуватись на загальнонауковій методології, сучасних наукових досягненнях (зокрема, психології та

психофізіології), використанні науково обґрунтованих даних щодо сучасних особливостей становлення фахівця у певних професіях тощо.

2. Принцип послідовності та безперервності – що найвищою ефективності психофізіологічне забезпечення професійного становлення фахівця може бути досягнуте за умови його послідовного здійснення на всіх етапах такого становлення – від етапу професійної орієнтації (оптації) до етапу вищих професійних досягнень.

3. Принцип оптимізації передбачає вибір оптимізації як концептуального підходу при застосуванні заходів, спрямованих на психофізіологічне забезпечення професійного становлення фахівця.

У даному випадку, оптимізація являє собою таке застосування зазначених заходів, яке спрямоване на індивідуальне узгодження психофізіологічних можливостей певної людини з різноманітними вимогами, які висуває до цих можливостей її професійна діяльність. Подібна оптимізація передбачає взаємопов'язане використання двох основних груп методів: 1) методів отримання інформації та 2) методів впливу (оптимізації). За допомогою першої групи методів (дослідницькі методи) отримується необхідна для ефективного забезпечення професійного становлення фахівця інформація (про особливості його професійної діяльності, його особистісні особливості, наявні та потенційні психофізіологічні можливості і т. ін.). Друга група методів безпосередньо використовується з метою оптимізації його професійного становлення.

4. Принцип системності передбачає необхідність урахування різних рівнів системної організації людської індивідуальності (фізіологічного, біоенергетичного, психічного, поведінкового, особистісного, соціально-психологічного) у взаємозв'язку із значущими аспектами професійної діяльності та соціальних взаємодій людини.

5. Принцип індивідуалізації – необхідність урахування індивідуальних особливостей кожної людини (у найширшому розумінні) при виборі та застосуванні заходів, спрямованих на оптимізацію її професійного становлення.

6. Принцип адекватності передбачає при здійсненні психофізіологічного забезпечення становлення фахівця застосування заходів адекватних певному етапу його професійного становлення, його індивідуальним особливостям, поставленим завданням тощо.

7. Принцип спрямованості на максимально можливі професійні досягнення означає постановку мети сприяння здобуттю певним фахівцем індивідуально максимально можливого для нього професійного рівня та професійних здобутків.

У психофізіологічному забезпеченні професійного становлення фахівця можна виділити основні напрямки: за етапами професійного становлення, за його складовими, за певною професією та за спрямованістю заходів.

Так, за етапами професійного становлення психофізіологічне забезпечення професійного становлення фахівця може розрізнятися за етапами забезпечення: 1) професійної орієнтації (оптації); 2) професійної підготовки; 3) професійної адаптації; 4) первинної професіоналізації; 5) вторинної професіоналізації; 6) професійної майстерності.

За складовими професійного становлення психофізіологічне забезпечення професійного становлення фахівця може бути спрямоване на оптимізацію формування та розвитку у нього: 1) професійної спрямованості; 2) професійної компетентності; 3) професійно важливих якостей; 4) професійно важливих психофізіологічних властивостей.

Психофізіологічне забезпечення професійного становлення фахівця також може поділитися у залежності від того, у якій певній професії воно здійснюється.

І за спрямованістю заходів, у психофізіологічному забезпеченні професійного становлення фахівця можна виділити спрямування на: 1) формування, розвиток певних якостей (спрямованості, компетентності і т. ін.) та 2) профілактику, подолання негативних особистісно-професійних явищ (професійних криз, деструкцій, вигорання); а також на: 1) застосування діагностичних та 2) оптимізаційних (корекційних) методів.

3. Заходи та рекомендації щодо сприяння професійному становленню фахівців професій типу «людина-людина».

Наведені нижче загальні рекомендації щодо оптимізації професійного становлення фахівців професій типу «людина-людина» без посередньо засновуються на результатах досліджень, спрямованих на визначення особливостей формування професійної спрямованості та компетентності фахівців професій типу «людина-людина» від етапу оптації до етапу професійної майстерності.

Рекомендації щодо оптимізації професійного вибору оптантами професій типу «людина-людина».

Основними завданнями профорієнтаційної роботи із оптантами є сприяння у здійсненні ними вірного вибору професій, зміст діяльності та вимоги яких найбільше відповідають їх індивідуальним схильностям і здібностям. Особливої уваги, у формі додаткової роботи із ними, потребують

ті учні. Які ще не зробили остаточний професійний вибір, не мають достатньо повної інформації про сучасні професії.

При здійсненні профконсультаційної роботи із оптантом слід спиратися на показники виконання ними профорієнтаційних тестів (як то «ДДО» Є. О. Клімова, Методика Голланда тощо), враховувати професії та соціальний статус їх батьків, результати виконання методик на виявлення рівня розвитку професійно-важливих для професій типу «людина-людина» якостей. Зокрема, низький рівень комунікативних та організаторських здібностей може із високою вірогідністю стати суттєвою перепорою для успішної роботи за професіями такого типу.

Рекомендації щодо оптимізації професійного становлення фахівців професій типу «людина-людина» на етапі професійної підготовки.

На першому етапі заходів, спрямованих на оптимізацію професійного становлення майбутніх фахівців професій типу «людина-людина», має бути здійснені анкетування та психодіагностика, спрямовані на виявлення студентів, які мають недостатні рівні професійної спрямованості, навчальної самоєфективності, розвитку професійно-важливих якостей (зокрема, таких як комунікативні та організаційні здібності). Отримані такими студентами результати можуть уточнюватись у індивідуальних співбесідах.

Наприклад, про низький рівень професійної спрямованості студентів свідчать «низьке» та «посереднє» бажання мати професію, за якою вони навчаються, та такі ж недостатні наміри за нею працювати, а також зацікавленість у навчанні. Недостатнім рівнем розвитку комунікативних та організаторських здібностей можна вважати їх значення нижчі, відповідно, за 9 і 11 балів, навчальної самоєфективності – її діагностичний показник, нижчий за 28 балів.

На другому етапі, відповідно до отриманих певним студентом результатів, можуть застосовуватись декілька основних напрямків корекційно-розвивальних заходів:

1. Корегування професійної спрямованості студентів, яке може полягати у знаходженні особистісно-значущих мотивів навчальної діяльності, чіткому визначенні майбутніх професійно-кар'єрних орієнтирів. Можливе корегування вибору професії, спеціальності чи факультету. Особливої уваги потребують студенти другого та третього курсів, під час навчання на яких відбувається найбільш виражене зменшення професійної спрямованості.

2. Розвивальні заходи, спрямовані на розвиток навчально-професійної самоєфективності та професійно-важливих якостей студентів. Із цією метою можуть використовуватись тренінги особистісно-професійного росту, комунікативні тренінги, ділові ігри тощо.

Рекомендації щодо оптимізації професійного становлення фахівців професій типу «людина-людина» у період самостійного здійснення професійної діяльності (від етапу професійної адаптації до етапу професійної майстерності).

Оптимізація професійного становлення фахівців професій типу «людина-людина», як і на етапі професійної підготовки, може здійснюватися за подібною двоетапною послідовністю (діагностичний та корекційно-розвивальний етапи).

На всіх етапах професійного становлення фахівця актуальним є сприяння розвитку в нього різних складових професійних спрямованості та компетентності. Так особливої уваги потребують фахівці, які мають невисоку професійну самоефективність, недостатню зацікавленість у власній професійній діяльності, задоволеність її змістом, зарплатою, власною кар'єрою та соціальним становищем, не виявляють любові до своєї професії, не здійснюють регулярних зусиль, спрямованих на підвищення власного професійного рівня, мають невідповідні рівні розвитку професійно-важливих якостей.

Також, важливою складовою роботи, спрямованої на оптимізацію професійного становлення фахівців професій типу «людина-людина» є первинна та вторинна профілактика виникнення в них ознак професійного «вигорання» та деформації.

Як і у випадку із етапом професійної підготовки, із метою розвитку професійної самоефективності та професійно-важливих якостей фахівців, можуть використовуватись тренінги особистісно-професійного росту, комунікативні тренінги, ділові ігри тощо. Доцільним може бути періодичне корегування мотивів професійної діяльності фахівця, його мотивування на постійне підвищення власної професійної кваліфікації.

4. Практичні підходи та заходи щодо сприяння професійному становленню психологів.

Природно, що повноцінне здійснення психологічного супроводу професійного становлення психологів. Є. С. Романова виділила 9 класів задач, які спрямовані на формування системи професійно важливих якостей практичного психолога:

- 1) інформаційні – оволодіння системою знань, базових наук, підвищення рівня професійних знань;
- 2) розвиваючі – формування особистості як свідомого суб'єкта поведінки і діяльності і т. д.;

- 3) дослідницькі;
- 4) конструктивні (конструктивно-змістові, конструктивно-оперативні, конструктивно-матеріальні);
- 5) комунікативні;
- 6) організаційно-методичні;
- 7) діагностичні;
- 8) консультаційні;
- 9) корекційні.

Н. О. Антоною справедливо відзначається необхідність психологічного супроводу на всіх етапах професійного становлення практичного психолога. Зокрема, на етапі професійного навчання психологічна служба ЗВО може вирішувати такі проблеми як:

- Освоєння студентами «вузівських» форм і методів навчальної діяльності. Становлення навичок самоорганізації та самоконтролю в нових умовах навчання. Розвиток і зміцнення навчальної і професійної мотивації.

- Психологічна адаптація до нового режиму навчання (розподіл часу і сил, стратегія і тактика підготовки до заліків та іспитів, подолання екзаменаційного стресу).

- Освоєння професійної майстерності «професійної школи»; формування і розвиток здатності до сприйняття «професійної складової» навчального матеріалу; формування адекватних критеріїв і еталонів професіоналізму в роботі психолога; розвиток рефлексії стосовно власної діяльності.

- Виховання професійної й особистісної позиції психолога, професійної етики та стилю поведінки.

- Своєчасне забезпечення студентів профорієнтаційною інформацією і можливістю індивідуальних профконсультацій на всіх етапах їх професійного самовизначення й оптимізація умов професійного вибору.

Ця робота має ґрунтуватися на таких принципах: 1) врахування потреби особистості в самоорганізації, самовизначенні і саморозвитку; 2) визначення пріоритетів індивідуальності, самоцінності студента, котрий є повноправним суб'єктом свого професійного становлення; 3) методи роботи мають співвідноситися з закономірностями професійного становлення особистості.

Психологічний супровід *на стадії адаптації* полягає в оцінці реальної компетентності фахівця, наданні допомоги в підвищенні кваліфікації, подоланні почуття професійної неповноцінності, формуванні адекватної професійної самооцінки. Ця робота передбачає корекцію самооцінки: навчання вмінню порівнювати себе лише з самим собою, допомога в напрацюванні надійних критеріїв самооцінки; аналіз змісту і задач діяльності та зіставлення її вимог з можливостями фахівця.

Психологічний супровід *на стадії професіоналізації* полягає в наданні допомоги щодо подальшого професійного росту, підвищення кваліфікації і розвитку кар'єри, підтримці при переживанні труднощів, при незадоволеності працею, у конфліктних ситуаціях, при звільненні, а також при прийомі на роботу. Головна тема – забезпечення взаємоузгодження та взаємодії працівника і підприємства (організації) у професійному становленні.

Питання для самоперевірки:

1. В чому полягає різниця між поняттями «психологічне забезпечення» та «психологічний супровід»?
2. Як Ви розумієте поняття «психологічний супровід професійної діяльності»?
3. Перерахуйте принципи психофізіологічного забезпечення професійного становлення фахівця.
4. Перерахуйте напрямки психофізіологічного забезпечення професійного становлення фахівця.
5. Які Вам відомі підходи та заходи сприяння професійному становленню психологів?

Тема. 4. Кар'єра і соціальне середовище майбутнього професійного зростання.

1. Навички протидії соціальному тиску. Уміння відстоювати свою позицію. Навички впевненої поведінки. Уміння долати сором'язливість. Уміння відмовлятися від небезпечних пропозицій. Протидія дискримінації.

2. Конфлікт. Типи конфліктів: особистісний, міжособистісний, міжгруповий. Загальна динаміка і закономірності перебігу конфлікту. Правила конструктивного вирішення конфліктів. Програма дій особистості у ситуації конфлікту.

3. Навички розв'язання конфліктів. Конфлікти поглядів і конфлікти інтересів. Напрями розв'язання конфліктів поглядів на основі розвитку толерантності. Напрями розв'язання конфліктів інтересів на основі конструктивних переговорів.

4. Спілкування. Функції і засоби спілкування. Спілкування з дорослими та однолітками. Уміння слухати співрозмовника.

5. Невербальні засоби спілкування. Постава і жести. Хода. Міжособистісний простір у спілкуванні. Інтерпретація міміки і жестів.

6. Вербальні засоби спілкування. Інтонація як засіб вираження емоцій та почуттів. Темп мовлення, модуляція голосу. Вади мовлення. Форма викладення своїх думок. Мистецтво монологу. Діалог. Дискусія. Публічний виступ.

7. Зовнішній вигляд. Навички самопрезентації. Резюме. Інтерв'ю під час прийому на роботу.

8. Навички ефективного спілкування. Активне слухання. Уміння чітко висловлювати свою думку. Уміння відстоювати власну позицію. Почуття без тривоги і звинувачень. Адекватна реакція на критику. Уміння звернутися за допомогою, за послугою.

9. Співпереживання. Здатність розуміти почуття, потреби інших людей. Уміння продемонструвати розуміння інших. Уміння надавати підтримку й допомогу.

10. Асертивна поведінка. Асертивна поведінка і її відмінність від агресивної, пасивної та маніпулятивної поведінки.

1. Навички протидії соціальному тиску. Уміння відстоювати свою позицію. Навички впевненої поведінки. Уміння долати сором'язливість. Уміння відмовлятися від небезпечних пропозицій. Протидія дискримінації.

Необхідною умовою існування будь-якої професійної групи є досягнення певної професійної мети. Саме тому усвідомлення загальної мети та прийняття певних групових норм, правил, цінностей є однією з умов успішного виконання професійного завдання, що стоїть перед колективом. Науковцями встановлено також, що діяльність лише тієї професійної команди буде успішною, члени якої будуть вірно розуміти свої ролі в ній та правильно їх виконувати. За таких умов може досягатися внутрішньогрупова рівновага, що сприяє найоптимальнішій організації трудового процесу.

Однак в колективах частою є практика, коли члени групи, індивідуально або колективно, впливають на інших представників групи, з метою прийняття останніми групових правил, норм, традицій, існуючих у цій групі. У такому випадку мова йде про соціальний тиск з боку групи на особистість. Для того, щоб зрозуміти позитивне це явище чи негативне, потрібно розібратися, з якою метою чиниться тиск, які методи для цього використовуються і які результати досягаються. Якщо мова йде про мобілізацію колективу, з метою виконання завдань, що потребують термінового вирішення, основний метод впливу при цьому переконання та заохочення, а в результаті група досягає потрібної мети, а в колективі є згуртованість і задоволеність від процесу діяльності – то, беззаперечно, мова йде про позитивний груповий процес.

Зовсім інша ситуація виникає у разі, коли у колективі існують «неписані» норми, правила та цінності, які мають виконувати всі працівники або лише певна їх частина. У цьому випадку група в більшій мірі орієнтована на покарання тих членів групи, поведінка яких не відповідає нормам. Це можуть бути бойкот, зменшення інтенсивності спілкування з тим, хто відійшов від норм та правил, зниження його статусу, виключення зі структури комунікативних зв'язків, осуд тощо. Ці заходи можуть чинити на людину достатньо серйозний тиск, адже для людини найважливішими соціальними потребами є потреби в спілкуванні, визнанні, приналежності до певної групи та прийнятті.

Особистість може реагувати наступним чином на груповий тиск у професійному середовищі:

1. Прийняття і виконання всіх групових норм, правил тощо;
2. Заперечення (неприйняття висунутих групою норм, цінностей, пропозицій тощо);
3. Конформізм (зовні людина приймає цінності групи, а внутрішньо не погоджується з ними);
4. Мімікрія (основні норми, цінності, правила не приймаються, але людина виконує необов'язкові правила);

5. Адаптивний індивідуалізм (обов'язкові норми й цінності приймаються, а необов'язкові не приймаються, або приймаються частково).

Наприклад: людина виконує свої професійні обов'язки, але не бажає брати участь у суспільній діяльності колективу.

Загроза соціального відкидання або іншого покарання по-різному сприймається особистістю. На поведінку людини у разі дії соціального тиску впливають: вік (найбільш болюче соціальна ізоляція сприймається підлітками та людьми похилого віку), досвід, тип темпераменту, переконання, рівень усвідомлення людиною свої індивідуальності, унікальності, а також самоповага, впевненість у собі, тощо. Важливою є особливість самооцінки особистості, адже вона є регулятором поведінки людини, її взаємин із соціальним оточенням, критичності, вимогливості до себе і до інших. Адекватна рівню домагань і реальним можливостям людини, самооцінка сприяє правильному вибору тактик і форм поведінки у групі. При неадекватній низькій самооцінці індивід не впевнений у собі, тривожний, сором'язливий. Низька самооцінка заважає індивідуальному і професійному зростанню, гальмує розкриття індивідуальності, провокує комплекси.

Саме тому важливим є подолання власної не впевненості та уміння відстоювати власну позицію, що, зазвичай, набагато важче ніж пристосування до думки більшості. Однак треба пам'ятати, що у випадку конформізму, людина нехтує власною точкою зору, підлаштовує свою поведінку під чужі еталони, та підпорядковує свої інтереси інтересам інших. Таку людину, як правило, не поважають інші члени колективу, адже вона може змінити свою думку на користь більшості в будь-який момент. Та й сама людина не відчуває радості від самовиявлення, адже вона живе чужим життям, що суттєво перешкоджає розвитку її як особистості.

Позиціями, які протистоять конформізму є незалежність, стійкість до групового тиску, власна точка зору, впевненість у собі та усвідомлення власної гідності. Для цього бажано вміти долати сумніви і відновлювати внутрішню рівновагу, а також вважати своїм обов'язком називати речі такими, якими вони є. Повага до себе, визнання за собою відповідних прав і можливостей, а також відповідальність перед собою, як особистістю – є суттєвим фактором уміння відмовлятися від небезпечних пропозицій та протидії дискримінації. Вміти відмовляти іншому, якщо є сумніви у пропозиції, особливо важливо в наш час. Відомо багато людських трагедій, коли людина, підписуючи незрозумілі папери, потім потрапляла у юридичну, фінансову залежність, а той під кримінальність. Але навіть найдосвідченіший фахівець, перед тим, як сказати «ні», нерідко переживає серйозну внутрішню боротьбу. Адже існує стереотип «відмовити – значить скривдити». Однак,

якщо людина чітко пояснить причини відмови, буде чемною, зрозуміє, що вона відмовляє не людині. А її пропозиції, то і сказати «ні» буде не так важко, як здається.

Дискримінація постає як навмисне позбавлення або обмеження прав громадян певними соціальними групами. Дискримінація в групі може здійснюватися на основі професійного статусу, переваги у матеріальному стані, «близькості» до керівництва тощо. Часто дискримінація відбувається по відношенню до молодих співробітників, які ще не мають достатньо досвіду роботи і залежать від більш досвідчених колег по роботі. Достатньо поширеним в наш час є таке явище, як моббінг – це психологічне насилля над працівником з боку керівництва або колег по роботі, з метою його звільнення. Моббінг виявляється в приниженні, соціальній ізоляції, розповсюдженні пліток, підриві репутації і професійної компетентності. При цьому людина постійно відчуває ворожість і неетичну поведінку по відношенню до себе з боку колег.

Для протидії дискримінації на робочому місці особистості потрібно чітко знати свої посадові обов'язки, підтримувати свою юридичну грамотність, а також у разі необхідності знати, до кого можна звернутися за допомогою. В сучасному суспільстві існує багато державних установ і громадських організацій, які займаються саме питаннями протидії дискримінації на робочому місці.

Отже, для того, щоб протидіяти думці більшості, потрібно пам'ятати, що меншість в колективі може не тільки чинити опір, а й бути активним джерелом впливу. Присутність партнера у колективі, який би підтримав, значно послаблює вплив більшості. Тому, якщо ви не підтримуєте точку зору більшості, потрібно навчитися знаходити в колективі однодумців, переконувати інших в правильності власної думки, вміти її донести та відстояти. Саме в такому випадку «меншість» може стати «більшість» і протистояти тиску. Послідовність, постійність, впевненість у собі, здатність залучати до меншості представників більшості, стійкість, структурування і виклад відповідних аргументів є важливою тактикою впливу на позицію групи в цілому. Бажано, щоб стиль переговорів з більшістю при цьому був гнучкий (м'який у формулюваннях, відкритий для компромісів). Потрібно пам'ятати, що наявність іншої позиції суттєво підвищує вірогідність вироблення індивідом і групою нових креативних підходів, оригінальних, прогресивніших суджень і рішень.

2. Конфлікт. Типи конфліктів: особистісний, міжособистісний, міжгруповий. Загальна динаміка і закономірності перебігу конфлікту.

Правила конструктивного вирішення конфліктів. Програма дій особистості у ситуації конфлікту.

Конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії.

Особистісний конфлікт виникає тоді, коли спостерігається сутичка рівних за силою та значущістю, але протилежно спрямованих мотивів, потреб, інтересів, потягів у однієї й тієї самої людини (наприклад, необхідність дотримати дане слово та неможливість зробити це через зваби, утриматися від яких особистість не в змозі).

Міжособистісний конфлікт спричиняється ситуацією, в якій члени групи прагнуть до несумісних цілей або керуються несумісними цінностями чи нормами, намагаючись реалізувати їх у спільній діяльності. Конфлікт може виникнути при розподілі функціональних обов'язків між членами групи чи при обговоренні шляхів досягнення спільної мети діяльності.

Міжгруповий конфлікт спостерігається там, де гострі суперечності виявляються у стосунках між окремими соціальними групами, що мають на меті власні інтереси, причому своїми практичними діями перешкоджають одна одній. До такого конфлікту можуть призвести шпигунство, суперництво у боротьбі за зони впливу тощо.

Конфлікти можуть бути прихованими або явними, але в основі їх завжди лежить відсутність згоди. Тому визначимо конфлікт як відсутність згоди між двома або більше сторонами – особами або групами.

Досвід вирішення конфліктів показує, що велику допомогу в цьому надає володіння формулами конфлікту.

Один із дослідників в галузі конфліктології В. Шейнов у своїй книзі «Конфлікти в нашому житті і їхнє вирішення» наводить три формули конфліктів (А, Б та В). Практичне значення формул конфліктів полягає в тому, що вони дозволяють досить швидко здійснювати аналіз багатьох конфліктів і знаходити шляхи їхнього вирішення. При цьому варто пам'ятати, що формули, наведені нижче, не можуть бути універсальним методом оцінки й вирішення будь-яких конфліктів. У багатьох випадках вони можуть слугувати лише орієнтиром у складному й суперечливому процесі керування конфліктами.

Розглянемо суть вхідних у формулу складових.

Конфліктна ситуація – це протиріччя, що накопичилися, які містять дійсну причину конфлікту.

Інцидент – це збіг обставин, що є приводом для конфлікту.

Конфлікт – це відкрите протистояння як наслідок взаємовиключних інтересів і позицій.

Конфліктогени – це слова, дії (або відсутність дій), які можуть привести до конфлікту.

Підступну суть конфліктогенів можна пояснити тим, що люди набагато чутливіші до слів інших, ніж до того, що говорять самі. Ця особлива чутливість щодо звернених до нас слів походить від бажання захистити себе, свою гідність від можливого зазіхання.

Перша формула відображає залежність конфлікту (КФ) від конфліктогенів (КФГ).

Механізм розвитку конфлікту за першою формулою ґрунтується на негативному сприйнятті й негативній реакції особистості, проти якої застосований конфліктоген.

Більш конкретно першу формулу конфлікту схематично можна виразити в такий спосіб: де КФГ1 – перший конфліктоген; КФГ2 – другий конфліктоген, відповідний на перший; КФГ3 – третій конфліктоген, відповідний на другий тощо.

При цьому важливо мати на увазі, що $КФГ2 > КФГ1$, $КФГ3 > КФГ2$ і таке інше, тобто кожний відповідний конфліктоген є більше сильним, ніж той, на який він відповідає, часто є максимально сильним серед усіх можливих (Закон ескалації конфліктогенів).

Конфлікти, що виникають за першою формулою, умовно будемо називати конфліктами типу А. Важливо відзначити, що, за спостереженнями фахівців, 80% конфліктів виникає поза бажанням їхніх учасників і за вищенаведеною формулою. У зв'язку із цим для безконфліктної взаємодії необхідно: не вживайте конфліктогени та не відповідайте конфліктогеном та конфліктоген.

Для успішного застосування сформульованих правил важливо знати конкретні прояви конфліктогенів. У таблиці дається характеристика деяких конфліктогенів, що найчастіше зустрічаються на практиці у стосунках між людьми.

Таблиця 1.6

Типи конфліктогенів

| Характер конфліктогену | Форма прояву |
|---------------------------|---|
| Пряме негативне ставлення | Наказ, погрози; зауваження, критика; обвинувачення, глузування; сарказм |
| Поблажливе ставлення | Принизливе втішання; принизлива похвала; докір; принизливі жарти |
| Хвастощі | Захоплива розповідь про свої реальні й |

| | |
|------------------------|--|
| | мнимі успіхи |
| Менторські відносини | Категоричні оцінки, судження, висловлення; нав'язування своїх порад, своєї точки зору; нагадування про неприємне; моралі й повчання |
| Нечесність і нещирість | Утаювання інформації; обмани або спроба обману; маніпуляції свідомістю людини |
| Порушення етики | Заподіяні випадково незручності без вибачення; ігнорування партнера по спілкуванню (не привітався, не запросив сісти, не виявив уваги, продовжує займатися сторонніми справами і т.п.); перебивання співрозмовника; перекладання відповідальності на іншу людину |
| Регресивна поведінка | Наївні питання; посилення на інших при одержанні справедливого зауваження; сперечання |

Друга формула відображає залежності конфлікту (КФ) від конфліктної ситуації (КС) і інциденту (І) і виражається в такий спосіб: $КС + І = КФ$.

Дана формула вказує способи вирішення таких конфліктів, які умовно будемо називати конфліктами типу Б: усунути конфліктну ситуацію й вичерпати інцидент.

Третя формула відображає залежності конфлікту (КФ) від декількох конфліктних ситуацій (КС). Її можна виразити в такий спосіб: $КС1, + КС2 + \dots КСn = КФ$, при цьому $n > 2$.

Словами цю формулу можна виразити так: сума двох або більше конфліктних ситуацій призводить до конфлікту.

Конфлікти, що виникають за третьою формулою, умовно будемо називати конфліктних ситуацій призводить до конфлікту.

Конфлікти, що виникають за третьою формулою, умовно будемо називати конфліктами типу В. Вирішення таких конфліктів зводиться до усунення всіх конфліктних ситуацій.

Правила конструктивного вирішення конфліктів:

1. Пам'ятайте, що конфліктна ситуація – це те, що необхідно усунути.
2. Конфліктна ситуація завжди виникає раніше конфлікту.
3. Формулювання повинні підказувати, що робити.
4. Задавайте собі питання «Чому» доти, поки не докопаетесь до першопричини, з якої виникають інші.

5. Сформулюйте конфліктну ситуацію своїми словами, по можливості не повторюючи слів з опису конфлікту.

6. У формулюванні обійдіться мінімумом слів.

Усі конфлікти чітко можна розмежувати на дві основні групи: одна частина походить від незрозуміння ситуації, невміння поводитися (промовчати, стриматися й таке інше), тобто неусвідомлено; інша ж частина – виникає свідомо з волі щонайменше однієї з конфліктуючих сторін, з метою «виплеснути» на співрозмовника свою агресивність, зняти напругу.

3. Навички розв'язання конфліктів. Конфлікти поглядів і конфлікти інтересів. Напрями розв'язання конфліктів поглядів на основі розвитку толерантності. Напрями розв'язання конфліктів інтересів на основі конструктивних переговорів.

Напрями розв'язання конфліктів поглядів на основі розвитку толерантності:

Толерантність (лат. *tolerantia* – терпіння). Терпимість до чужого способу життя, поведінки, звичаям, почуттям, думкам, ідеям, віруванням.

У сучасній мові термін толерантність застосовується самостійно й фахівці стверджують, що прямого перекладу цей термін не має. На відміну від «терпимості», толерантність у сучасну мову слово прийшло з англійської (*tolerance*) – готовність прихильно визнавати, приймати поведінку, переконання й погляди інших людей, які відрізняються від власних. При цьому навіть у тому випадку, коли ці переконання чи погляди тобою не розділяються й не схвалюються.

Таким чином, толерантність означає повагу, розуміння та сприйняття багатого розмаїття нашого світу, форм самовираження та самовиявлення людської особистості. Формуванню толерантності сприяють знання, відкритість, спілкування та свобода думки, совісті й переконань. Толерантність – це єдність у розмаїтті.

Виділяють дві основні стратегії поведінки в конфлікті:

Стратегія «партнерство» характеризується орієнтацією на врахування інтересів і потреб партнера. Стратегія згоди, пошуку та примноження спільних інтересів. «Наш інтерес полягає в тому, щоб найкращим чином забезпечити інтереси іншої сторони» – проголошують прибічники партнерській стратегії поведінки.

Стратегія «напористість» характеризується реалізацією власних інтересів, прагненням до досягнення власних цілей. Жорсткий підхід: учасники – противники, мета – перемога або поразка. Прихильники стратегії

напористості нетерплячі, егоїстичні, не вміють слухати інших, прагнуть нав'язати свою думку, легко сваряться і псують відносини.

Усередині двох стратегій існує п'ять основних тактик (або стилів) поведінки.

При низькій напористості і низькому партнерства – тактика «Уникнення» («ухилення») – прагнення не брати на себе відповідальність за прийняття рішення, не бачити розбіжності, заперечувати конфлікт, вважати його безпечним. Прагнення вийти із ситуації не поступаючись, але й не наполягаючи на своєму, утримуючись від суперечок, дискусій, заперечень опоненту, висловлювання своєї позиції. Така поведінка може бути доречною, якщо предмет розбіжностей не представляє для людини великої цінності, якщо ситуація може вирішитися сама собою (таке буває рідко, але все ж буває), якщо зараз немає умов для продуктивного вирішення конфлікту, але через деякий час вони з'являються.

При низькій напористості і високому прагненні до партнерства – тактика «Поступка» («пристосування») – прагнення зберегти або налагодити сприятливі відносини, забезпечити інтереси партнера шляхом згладжування розбіжностей. Готовність поступитися, нехтуючи власними інтересами, уникнення обговорення спірних питань, погодитися з вимогами, претензіями. Прагнення підтримати партнера, щоб не зачепити його почуттів шляхом підкреслення спільних інтересів, замовчування розбіжностей. Ця стратегія може бути визнана раціональною, коли предмет розбіжностей має для людини меншу цінність, ніж взаємини з протилежною стороною, коли при «тактичному програванні» гарантований «стратегічний виграш».

При високій напористості й низькому партнерстві – тактика «Протиборство» («суперництво», «конкуренція») – прагнення наполягати на своєму шляхом відкритої боротьби за свої інтереси, заняття жорсткої позиції непримиренного антагонізму у разі опору. Застосування влади, примусу, тиску, використання залежності партнера. Цей стиль може бути визнаний ефективним, якщо він використовується в ситуації, що загрожує існуванню організації або перешкоджає досягненню нею своїх цілей. Керівник відстоює інтереси справи, інтереси своєї організації, і часом він просто зобов'язаний бути наполегливим. Істотним недоліком даної стратегії є придушення ініціативи підлеглих і можливість повторних спалахів конфлікту через погіршення взаємин.

При середніх значеннях напористості і партнерства – тактика «Компроміс» – прагнення врегулювати розбіжності, поступаючись у чомусь в обмін на поступок іншого. Пошук середніх рішень, коли ніхто багато не втрачає, а й багато не виграє. Інтереси обох сторін повністю не

розкриваються. Здатність до компромісу в управлінських ситуаціях високо цінується, оскільки зменшує недоброчливість і дозволяє відносно швидко вирішити конфлікт. Але через якийсь час можуть проявитися і дисфункціональні наслідки компромісного рішення, наприклад незадоволення «половинчастими рішеннями». Крім того, конфлікт в дещо зміненій формі може виникнути знову, оскільки породила його проблема була вирішена не до кінця.

При високих значеннях напористості і партнерства – тактика «Співробітництво» – пошук рішень, які повністю задовольняють інтереси обох сторін в ході відкритого обговорення. Спільний і відвертий аналіз розбіжностей в ході вироблення рішень. Ініціатива, відповідальність і виконання розподіляються за взаємною згодою. Цей стиль ґрунтується на переконаності учасників конфлікту в тому, що розбіжність у поглядах – це неминучий результат того, що у розумних людей є свої уявлення про те, що правильно, а що ні. Той, хто спирається на співпрацю, не намагається домогтися своєї мети за рахунок інших, а шукає вирішення проблеми.

Погодившись із ситуацією, враховуючи індивідуально-психологічні особливості учасників конфлікту, людина повинна застосовувати різні міжособистісні стилі вирішення конфліктів, однак стратегія співробітництва має бути основою, так як саме вона найчастіше робить конфлікт функціональним. Тактика співробітництва призводить до найефективніших рішень при збереженні дружніх відносин.

4. Спілкування. Функції і засоби спілкування. Спілкування з дорослими та однолітками. Уміння слухати співрозмовника.

Спілкування – складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією, а також у сприйнятті і розумінні партнерами один одного. Суб'єктами спілкування являються живі істоти, люди. Спілкування характерне для будь-яких живих істот, але лише на рівні людини процес спілкування стає усвідомленим, який пов'язаний вербальними та невербальними засобами.

У спілкуванні людина формується і самовизначається, виявляючи свої індивідуальні особливості. Результат спілкування – налагодження певних стосунків з іншими людьми. Завдяки спілкуванню здійснюється інтеграція людей. Виробляються норми поведінки, взаємодії. Зв'язок людей у процесі спілкування є умовою існування групи як цілісної системи. Спілкування координує спільні дії людей і задовольняє потребу в психологічному контакті.

Будь-яка форма спілкування виступає як форма спільної діяльності, люди завжди спілкуються в процесі певної діяльності. Поєднання діяльності однієї людини з діяльністю інших людей утворює спільну діяльність. У спільній діяльності формуються не тільки суб'єкт-об'єктні (людина – предмет діяльності), а й суб'єкт-суб'єктні відносини («людина – людина»). Сутність спілкування полягає у взаємодії суб'єктів діяльності.

У спілкуванні важливими є його функції: інформаційно-комунікаційна, регуляційно-комунікативна та афективно-комунікативна.

Інформаційно-комунікативна функція охоплює процеси формування, передання та прийому інформації. Реалізація цієї функції має кілька рівнів. На першому здійснюється вирівнювання розбіжностей у вихідній інформованості людей, що вступають у психологічний контакт. Другий рівень – передавання інформації та прийняття рішень. На цьому рівні спілкування реалізує цілі інформування, навчання та ін. Третій рівень пов'язаний із прагненням людини зрозуміти інших. Спілкування тут спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів (узгодження – неузгодження, порівняння поглядів тощо).

Регуляційно-комунікативна функція полягає в регуляції поведінки. Завдяки спілкуванню людина здійснює регуляцію не тільки власної поведінки, а й поведінки інших людей, і реагує на їхні дії. Відбувається процес взаємного налагодження дій. Тут виявляються феномени, властиві спільній діяльності, зокрема сумісність людей, їх спрацьованість, здійснюється взаємна стимуляція і корекція поведінки.

Афективно-комунікаційна функція характеризує емоційну сферу людини. Спілкування впливає на емоційні стани людини. В емоційній сфері виявляється ставлення людини до навколишнього середовища, в тому числі й соціального.

Однією з особливостей спілкування є формування міжособистісних стосунків.

Відповідно до названих вище функцій, є три сторони спілкування: комунікативна (обмін інформацією), інтерактивна (взаємодія) та перцептивна (розуміння людини людиною).

Зміст спілкування – інформація, що у міжіндивідуальних контактах передається від однієї живої істоти до іншої. Це можуть бути зведення про внутрішній (емоційному та інших) стан суб'єкта, про обстановку в зовнішньому середовищі. Найбільш різноманітний зміст інформації в тому випадку, якщо суб'єктами спілкування є люди.

Ціль спілкування – відповідає на запитання «Заради чого істота вступає і акт спілкування». Тут має місце той же принцип, що вже згадувався в пункті

про зміст спілкування. У тварин мети спілкування не виходять, звичайно, за рамки актуальних для них біологічних потреб. У людини ж ці мети можуть бути дуже і дуже різноманітними для виявлення собою засобу задоволення соціальних, культурних, творчих, пізнавальних, естетичних і багатьох інших потреб.

Засоби спілкування – способи кодування, передачі, переробки і розшифровки інформації, що передається в процесі спілкування від однієї істоти до іншого. Кодування інформації – це спосіб її передачі. Інформація між людьми може передаватися за допомогою органів відчуття, мови й інших знакових систем, писемності, технічних засобів запису і збереження інформації.

Підлітки починають чинити опір по відношенню до раніше виконуваних вимог з боку дорослих, активніше відстоювати свої права на самостійність, що ототожнюється в їх розумінні з дорослістю. Вони болісно реагують на реальні чи удавані утиски своїх прав, намагаються обмежити претензії дорослих по відношенню себе.

Незважаючи на увагу, протидії проявляються по відношенню до дорослого, підліток відчуває потребу в підтримці. Спільна діяльність, сумісне проведення часу допомагають підлітку по-новому дізнатися про можливу співпрацю з дорослими. У результаті створюються більш глибокі емоційні та духовні контакти, підтримують підлітка в житті.

Велике значення в цей період мають єдині вимоги до підлітка в родині. Сам він більше претендує на певні права, ніж прагне до прийняття на себе обов'язків. Якщо підліток відчуває, що від нього багато чого чекають, він може намагатися ухилитися від виконання обов'язків під прикриттям найбільш «доброго» дорослого. Тому для освоєння нової підліткової системи відносин важлива аргументація вимог, що йдуть від дорослого. Проте нав'язування вимог, як правило, відкидається.

У випадках, коли дорослі ставляться до підлітків, як до маленьких дітей, вони висловлюють протести у різних формах, проявляють непокору з метою змінити сформовані раніше відношення. І дорослі поступово під впливом домагань підлітків змушені переходити до нових форм взаємодії з ними. Цей процес далеко не завжди проходить безболісно, тому що на сприйняття дорослими підлітків як підлеглих і залежних від них впливає безліч чинників. Серед них необхідно виділити економічний фактор (підліток матеріально залежить від батьків) і соціальний (підліток зберігає соціальне становище учня). У результаті між підлітками та дорослими можуть виникати конфлікти.

Спілкування підлітка багато в чому зумовлюється мінливістю його настрою. Протягом невеликого проміжку часу воно може змінюватися на прямо протилежне. Мінливість настроїв веде до неадекватності реакцій підлітка.

У своєму середовищі, взаємодіючи один з одним, підлітки вчаться рефлексії на себе і однолітка. Взаємна зацікавленість, спільне розуміння навколишнього світу і один одного стають самоцінними. Спілкування виявляється настільки привабливим, що діти забувають про уроки і домашні обов'язки. Зв'язки з батьками, такі емоційні в дитячі роки, стають не настільки безпосередніми. Підліток тепер менше залежить від батьків, ніж у дитинстві. Свої справи, плани, таємниці він довіряє вже не батькам, а знайденому другу чи подрузі. При цьому в категоричній формі відстоює право на дружбу зі своїми однолітками, не терпить ніяких обговорень і коментарів з приводу не тільки недоліків, але і достоїнств. Обговорення особистості в будь-якій формі, навіть похвала, сприймається як замах на його право вибору, його свободу. У відносинах з однолітками підліток прагне реалізувати свою особистість, визначити свої можливості у спілкуванні. Щоб здійснювати ці прагнення, йому потрібні особиста свобода і особиста відповідальність. І він відстоює цю особисту свободу як право на дорослість. При цьому по відношенню до батьків підліток, як правило, займає негативну позицію.

Відокремлені групи однолітків у підлітковому віці стають більш стійкими, відносини в них між ними починають підкорятися більш суворим правилам. Подібність інтересів і проблем, які хвилюють підлітків, можливість відкрито їх обговорювати, не побоюючись бути осміяним й перебуваючи в рівних відносинах з товаришами, – ось що робить атмосферу в таких групах більш привабливою для дітей, ніж спільноти дорослих людей. Поряд з безпосереднім інтересом один до одного, який характерний для спілкування молодших школярів, у підлітків з'являються два інших види відносин слабо або майже не представлені в ранні періоди їх розвитку: товариські (початок підліткового віку) і дружні (кінець підліткового віку). У старшому підлітковому віці у дітей зустрічаються вже три різні види взаємин, що відрізняються один від одного за ступенем близькості, змістом і тими функціями, які вони виконують у житті.

Успіхи в середовищі однолітків у підлітковому віці цінуються понад усе. У підліткових об'єднаннях залежно від рівня розвитку та виховання стихійно формуються свої кодекси честі. Звичайно, в цілому норми і правила запозичуються з відносин дорослих. Однак тут пильно контролюється те, як кожен відстоює свою честь, як здійснюються відносини з точки зору рівності

і свободи кожного. Тут високо цінуються вірність, чесність і караються зрада, порушення даного слова, егоїзм, жадібність та ін.

У групах підлітків, зазвичай, встановлюються відносини лідерства. Особисте увага з боку лідера особливо цінною для підлітка, який не перебуває у центрі уваги однолітків. Особистою дружбаю з лідером він завжди особливо дорожить і, в що б те не стало, прагне її завоювати. Не менш цікавими для підлітків стають близькі друзі, для яких вони самі можуть виступати в якості рівноправних партнерів чи лідерів.

Нормативність в підліткових групах формується стихійно, контроль за нею здійснюється в малих формах. Якщо підліток зрадив, підвів, кинув, він може бути побитий, йому можуть оголосити бойкот і залишити в самоті. Підлітки жорстко оцінюють однолітків, які в своєму розвитку ще не досягли рівня самоповаги. Не мають власної думки, не вміють відстоювати свої інтереси.

Перераховані орієнтації в спілкуванні, звичайно ж, в цілому збігаються з орієнтаціями дорослих. Однак оцінка вчинків однолітків йде більш максималістично і емоційно, ніж у дорослих.

5. Невербальні засоби спілкування. Постава і жести. Хода. Міжособистісний простір у спілкуванні. Інтерпретація міміки і жестів.

Хоча вербальні символи (слова) – основний наш засіб для кодування ідей, призначених до передачі, ми використовуємо і невербальні символи для трансляції повідомлень. У невербальній комунікації використовують будь-які символи, крім слів. Обмін поглядами, виразом обличчя, наприклад, посмішки і вираження несхвалення, підняті в здивуванні брови, живий чи зупинений погляд, схвалення чи несхвалення – усе це приклади невербальної комунікації. Використання пальця, щоб вказати предмет, прикривання рота рукою, дотик, млява поза також відносяться до невербальних способів передачі змісту.

Відповідно до досліджень, значна частина мовної інформації при обміні сприймається через мову поз і жестів і звучання голосу. 55% повідомлень сприймається через вираження обличчя, пози і жести, а 38% – через інтонації і модуляції голосу. Звідси випливає, що всього 7% залишається словам, сприйнятим одержувачем, коли ми говоримо. Це має принципове значення. Іншими словами, у багатьох випадках те, як ми говоримо, важливіше слів, які ми вимовляємо.

Отже, через вербальні прояви співбесідник демонструє своє дійсне ставлення до того, що відбувається. Ваша задача – ці прояви побачити і

зрозуміти, що за ними криється. Крім того, усвідомлюючи і керуючи власною невербальною поведінкою, ви отримуєте в користування дуже дієвий інструмент поєднання зі співбесідником і впливу на нього.

У практиці взаємодії виділяють кілька основних жестів, що відображають внутрішній стан людини. Рух рук і тіла передають багато зведень про людину.

По-перше, в них відображається стан організму і безпосередні емоційні реакції. Це дозволяє судити про темперамент людини (сильні чи слабкі в нього реакції, швидкі чи уповільнені, інертні чи рухливі).

По-друге, пози і рухи тіла виражають риси характеру людини, ступінь її впевненості в собі, скутість чи розкутість, обережність чи поривчастість. У позі і рухах виявляється і соціальний статус людини. Такі вираження, як «йти з високо піднятою головою», «розправити плечі» чи, навпаки, «стояти на напівзігнутих», являють собою не тільки опис пози, але і виражають визначений психологічний стан людини.

По-третє, у позі і жестах виявляються культурні норми, засвоєні людиною. Наприклад, вихований чоловік ніколи не буде розмовляти, сидячи поруч з жінкою, що стоїть, незалежно від того, як він оцінює її особисті якості.

По-четверте, жестам і позі приписуються чисто умовні символічні значення. Таким чином, вони здатні передати точну інформацію.

Жести відкритості свідчать про щирість і бажання говорити відверто. До цієї групи знаків відносяться жести «розкриті руки» і «розщібання піджака».

Жести підозрілості і скритності свідчать про недовіру до вас, сумніви у вашій правоті, про бажання щось приховати від вас. У цих випадках співрозмовник машинально потирає чоло, скроні. Підборіддя, прагне прикрити обличчя руками. Але найчастіше він намагається не дивитися на вас, відводячи погляд убік. Інший показник скритності – непогодженість жестів. Якщо ворожа стосовно вас людина, що захищається, посміхається, то це означає, що вона за штучною посмішкою намагається навмисне сховати свою нещирість.

Жести і пози захисту є знаком того, що співрозмовник відчуває небезпеку або погрозу. Найбільш розповсюдженим жестом цієї групи знаків є руки, схрещені на грудях. Руки тут можуть займати три характерних положення.

Жести міркування й оцінки відбивають стан замисленості і прагнення знайти рішення проблеми. Замислене вираження обличчя супроводжується жестом «рука біля щоки». Цей жест свідчить про те, що вашого

співрозмовника щось зацікавило. Залишається з'ясувати, що спонукало його зосередитися на проблемі.

Коли співрозмовник підносить руку до обличчя, спираючи підборіддя на долоню, а вказівний палець витягує уздовж щоки (інші пальці знаходяться нижче рота) – це є красномовним свідченням того, що він критично сприймає ваші доводи.

Жести сумніву і непевності найчастіше пов'язані з почісуванням вказівним пальцем правої руки під мочкою чи вуха ж бічної частини шиї (звичайно робиться п'ять почухувальних рухів).

Жести і пози, що свідчать про небажання слухати і прагнення закінчити бесіду досить красномовні. Якщо під час бесіди ваш співрозмовник опускає повіки, то це сигнал про те, що ви для нього стали нецікаві чи просто набридли, чи ж він почуває свою перевагу над вами.

Жести впевнених у собі людей з почуттям переваги над іншими. До них відноситься жест «закладання рук за спину з захопленням зап'ястя». Від цього жесту варто відрізнити жест «руки за спиною в замок». Він говорить про те, що людина розстроєна і намагається взяти себе в руки. Цікаво, що чим більше сердить людину, тим вище пересувається її рука по спині. Саме від цього жесту пішло вираження «взьми себе в руки». Жести незгоди можна назвати жестами витиснення, оскільки вони виявляються наслідок стримування своєї думки. Збирання неіснуючих ворсинок з костюма є одним з таких жестів. Співрозмовник, що збирає ворсинки, звичайно сидить, відвернувшись від інших, і дивиться в підлогу. Це найбільш популярний жест несхвалення.

Жести готовності сигналізують про бажання закінчити розмову чи зустріч і виражаються в подачі корпусу вперед, при цьому обидві руки лежать на колінах і виражаються в подачі корпусу вперед, при цьому обидві руки лежать на колінах чи тримаються за бічні краї стільця. Якщо кожне із цих жестів виявляється під час розмови, то варто брати ініціативу у свої руки і першим запропонувати закінчити бесіду. Це дозволить вам зберегти психологічну перевагу і контролювати ситуацію.

Часто можна спостерігати, як який-небудь політик стоїть на трибуні, міцно схрестивши руки на грудях (захисна поза) з опущеним підборіддям (критична чи ворожа поза), і говорить аудиторії про те, як сприйнятливо і дружелюбно він ставиться до ідей молоді. Він може спробувати переконати аудиторію своїм теплом, гуманним ставленням, роблячи швидкі, різкі удари по трибуні.

Подібно до тварини, людина має власну повітряну оболонку, що оточує її тіло, її розміри залежать від щільності населення людей у місці його

проживання. Отже, розміри особистої просторової зони соціально і національно зумовлені. Якщо представники однієї нації, наприклад, японці, звичні до перенаселеності, інші надають перевагу широким відкритим просторам і люблять зберігати дистанцію. Розміри особистої просторової території людини середньо забезпеченого соціального рівня в принципі однакові незалежно від того, чи проживає він у Північній Америці, Африці чи Австралії. Її можна розділити на 4 чіткі просторові зони.

1. Інтимна зона (від 15 до 46 см). З усіх зон ця найголовніша, оскільки саме цю зону людина охороняє так, начебто це її власність. Дозволяється проникнути в цю зону тільки тим, хто знаходиться в тісному емоційному контакті з людиною. Це діти, батьки, чоловіки, коханці, близькі друзі і родичі. У цій зоні є ще підзона радіусом 15 см, до якої можна проникнути тільки за допомогою фізичного контакту. Це понадінтимна зона.

2. Особиста зона (від 46 см до 1,2 метри). Це відстань, що, звичайно, розділяє нас, коли ми знаходимося на коктейль-вечірках, офіційних прийомах, офіційних вечорах і дружніх вечірках.

3. Соціальна зона (від 1,2 до 3,6 метрів). На такій відстані ми тримаємося від сторонніх людей, наприклад, водопровідника чи теслі, що прийшов зайнятися ремонтом у нашому будинку, листоноші, нового службовця на роботі і від людей, яких не дуже добре знаємо.

4. Суспільна зона (більше 3,6 метри). Коли ми адресуємося до великої групи людей, то зручніше за все стояти саме на цій відстані від аудиторії.

Жести – це різноманітні рухи руками і головою. Мова жестів – це найдавніший спосіб досягнення взаєморозуміння. У різні історичні епохи і в різних народів були свої загальноприйняті способи жестикуляції. У наш час навіть робляться спроби створити словники жестів.

Про ту інформацію, яку несе жестикуляція, відомо досить багато. Перш за все, важлива кількість жестикуляції. У різних народів виробилися і увійшли в природні форми вираження почуттів різні культурні норми сили і частотності жестикуляції. Дослідження частоти і сила жестикуляції в різних культурах, показали, що протягом однієї години фіни жестикулювали 1 раз, французи – 20, італійці – 80, мексиканці – 180.

Взагалі ж, інтенсивність жестикуляції зростає разом із зростанням емоційної збудженості людини, а також при бажанні досягти більш повного розуміння між партнерами, особливо якщо воно ускладнене.

Конкретний зміст окремих жестів різний у різних культурах. Однак у всіх культурах є подібні жести, серед яких можна виділити:

Комунікативні (жести привітання, прощання, привертання уваги, заборони, стверджувальні, заперечні, питальні і т. ін.);

Модальні, тобто виражають оцінку і ставлення (жести схвалення, задоволення, довіри та недовіри тощо);

Описові жести, які мають сенс тільки в контексті мовного висловлювання.

Міміка – рухи м'язів обличчя, і це головний показник почуттів. Дослідження показали, що при нерухомому або невидимому обличчя співрозмовника втрачається до 10-15% інформації. У літературі зазначається більше 20000 описів виразу обличчя. Головною характеристикою міміки є її цілісність і динамічність. Це означає, що в мімічних виразів обличчя є шість основних емоційних стани (гнів, радість, страх, смуток, здивування, відраза) всі рухи м'язів обличчя скоординовані. І хоча кожна міна є конфігурацією всього обличчя, основне інформативне навантаження несуть брови і губи.

6. Вербальні засоби спілкування. Інтонація як засіб вираження емоцій та почуттів. Темп мовлення, модуляція голосу. Вади мовлення. Форма викладення своїх думок. Мистецтво монологу. Діалог. Дискусія. Публічний виступ.

Вербальна комунікація за допомогою слова – основна і найдосконаліша форма людського спілкування. Рівень володіння мовою, багатство та культура висловлювання визначають можливості та ефективність спілкування кожної конкретної особистості.

Прояви мовної діяльності неоднорідні, їх можна поділити та класифікувати на певні різновиди за різними ознаками.

Усне мовлення. Це основний різновид мовлення. Яке є звучним і сприймається іншими за допомогою слуху. Усне мовлення поділяється на діалогічне та монологічне.

Діалогічним називається мовлення між двома або кількома співрозмовниками, які міняються ролями того, хто слухає, та того, хто говорить, тобто постають як пасивний та активний співрозмовник.

Поділ на «активного» та «пасивного» учасника розмови відносний, оскільки і той, хто говорить, і той, хто слухає, виявляють активність, хоча й різного плану. Рівень знання мови, її лексичного багатства, граматичної будови та фразеології, практика користування мовою відіграють важливу роль у функціонуванні діалогічної форми мовлення.

Діалогічне мовлення тісно пов'язане із ситуацією, в якій ведеться розмова, й тому називається ситуативним. Водночас воно є контекстуальним, оскільки, здійснюючись як певна діяльність двох або кількох осіб, кожне висловлювання значною мірою зумовлене попереднім висловлюванням.

Монологічне мовлення – це таке мовлення, коли говорить одна особа, а інші слухають, сприймають її мову. Прикладами монологічного мовлення є доповідь, лекція, виступ на зборах, пояснення вчителем нового матеріалу тощо. Це відносно розгорнутий різновид мовлення. У ньому порівняно мало використовується позамова інформація, яке отримують з розмовної ситуації. Порівняно з діалогічним, монологічне мовлення більшою мірою є активним чи довільним різновидом мовлення. Так, для того, щоб виголосити монологічний акт мовлення, той, хто говорить, повинен усвідомлювати повний зміст думки і вміти довільно будувати на підставі цього змісту власне висловлювання чи послідовно кілька висловлювань.

Письмове мовлення. Це особливий різновид мовного процесу, що дає можливість спілкуватися з відсутніми співрозмовниками як сучасниками того, хто пише, так і тими, що житимуть після цього. Письмове мовлення – це різновид монологічного мовлення, але воно здійснюється як писання та читання написаного у вигляді письмових знаків (слів).

Успішне використання письмового мовлення потребує оволодіння людиною його засобами. У процесі індивідуального розвитку людина навчається письму і читанню значно пізніше, ніж говорінню усно, але між усним та письмовим мовленням існує тісний зв'язок. Так, оволодіння письмом, читання художньої літератури сприяють подальшому розвитку усного мовлення особистості, збагаченню її активного словника та усвідомленню граматичної будови. Письмове мовлення, спираючись на усне, не тільки доповнює, а й приводить до певної його перебудов. Для більшості людей залежно від їх освіти та змісту діяльності письмовий виклад думок буває важчим, ніж усний. Тому навчання організованому культурному мовленню містить і навчання письмовому мовленню.

Мовлення у різних людей має індивідуальні особливості, що виявляють в темпі, ритмі, емоційності, виразності, точності, плавності, голосності, логічній послідовності, образності висловлювання думок.

Індивідуальні особливості мовлення людини залежать від її вміння володіти мовленням, використовувати його як засіб спілкування, регулювати його. Залежно від цього одні люди балакучі, інші – відзначаються певною стриманістю, відлюдністю. Вольова саморегуляція мовлення є важливим моментом його функціонування. Характер діяльності позначається на мовленні й разом з тим потребує володіння певними його особливостями. Кожний фахівець висуває власні, специфічні вимоги ставлення до мовлення. Мовлення повинно бути не лише стилістично та логічно досконалим, а й переконливим, емоційно-образним, науково доказовим і впливовим. Такі властивості професійного мовлення не просто виробляються у процесі

набуття практичного досвіду, вони потребують і власної саморегуляції, прагнення до вдосконалення мови.

Грамотне мовлення – один з компонентів професійної компетенції керівників всіх рівнів, політиків, викладачів, юристів, працівників радіо й телебачення, менеджерів, дипломатів, що зумовлює їхню конкурентоспроможність на ринку праці. Для спілкування в цілому, у тому числі і для ділового спілкування, важливе дотримання норм літературної мови. Незнання й нерозуміння норм ділової мови може негативно позначитися на просуванні по службі. Тому так високо цінуються фахівці, здатні грамотно й точно формулювати свої думки в усному й письмовому мовленні.

Важливе значення для процесу комунікації має акустична система мови, до якої відносять якість голосу (тембр, висоту, тональність, голосність), інтонації, темп мови, фразові і логічні наголоси.

Темп мови може бути дуже повільний, швидкий, дуже швидкий. Від темпу мови може залежати те, як вас слухатимуть оточуючі. Виявилось, що значним фактором є саме темп мови. Коли рекламу прискорювали на 25% слухачі розуміли її, як і раніше, добре й оцінювали того, хто говорить як більш інтелігентного і щирого, а саме повідомлення вважали цікавішим. Фактично нормальна швидкість мови в 140 або 150 слів за хвилину може бути майже подвоєна, перш ніж почне знижуватися її розуміння слухачами.

Деякі люди говорять дуже повільно, їх доводиться ніби «тягнути на язик», а інші – ніби «строчать з кулемета». Важливо вміти говорити не дуже швидко, але й не дуже повільно, щоб усім було зрозуміло. Однак у деяких випадках краще говорити повільно (якщо потрібно щось пояснити або якщо розмовляєте з людиною, яка не дуже добре володіє вашою мовою та ін.) або швидко (якщо ви або ваш співрозмовник квапляться).

Тон мови – це забарвлення голосу, з яким вимовляються слова, що допомагає людині краще передати свої думки і почуття. Тон може навіть змінити зміст мови, додати йому протилежного змісту. Спробуйте, наприклад, вимовити слова «так» і «ні» різними тонами (весело, сумно, здивовано, зі злістю) і ви самі відчуєте різницю.

Не менше значення мають і різні вкраплювання в мову – паузи, покахикування, сміх, плач та ін. Голоси розрізняються за властивістю впливати на інші. Тому розрізняють голоси непоказані, звичайні, які не приваблюють нашої уваги. Є голоси, що відразу привертають нашу увагу, надовго запам'ятовуються.

Дикція – це чітка правильна вимова кожного мовного звука, артикуляція голосних і приголосних. При неправильній дикції навіть добре

поставлений голос і вмiле використання засобiв виразностi не забезпечать успiху читцевi, навпаки – призведуть до негативних наслiдкiв, оскiльки школярi середнього вiку схильнi до наслiдування.

Недолiкiв можна позбутися виконанням вправ, усунути за допомогою медичного втручання. У дитячому вiцi це не становить труднощiв.

Монолог – це мова однiєї людини, звернена або до самого себе (наприклад, роздуми наодинцi), або до багатьох особам-слухачам. На вiдмiну вiд диалогу, монологiчна мова не розрахована на негайну словесну реакцiю слухачiв, на живий безпосереднiй обмiн реплiками. Монологiчне мовлення односторонньо спрямоване: вiд мовця – до тих, хто слухає. Цим i пояснюються особливостi монологу як рiзновид усної форми мовлення.

Диалог – це рiзновид прямої мови, одна з форм передачі чужої мови, мови двох чи бiльше осiб. Речення, що промовляються учасниками диалогу називаються реплiками. У кожнiй реплiцi-вiдповiдi опускається все те, що вiдомi з попередньої реплiки чи мовленнєвої ситуацiї. Тому в диалозi вживається дуже багато неповних речень, слiв-речень, в яких повiдомляється те нове, невідоме, що є iнформацiйним ядром висловлювання.

Реплiки у складi диалогу тiсно пов'язанi мiж собою. Цей зв'язок виявляється в iнтонацiї, в логiцi побудови диалогу, в залежностi структури i змiсту реплiки-вiдповiдi вiд попередньої реплiки. Диалог властивий уснiй формi лiтературної мови. Реалiзацiї диалогiчної мови сприяють обставини, в яких вона проходить, iнтонацiя, мiмiка, жести. Тому нерiдко в диалогах використовують неповнi та незакiнченi речення.

Наше життя так чи iнакше мiстить рiзнi форми прояву суперечок та дискусiй. Особливе значення мають професiйнi дискусiї, якi мають призводити до вирiшення певних професiйних питань i т.п. У зв'язку з цим виникає питання правильного ведення дискусiй. Це в першу чергу стосується психологiї ведення дискусiї, логiчної та мовної культури дискусiй.

Залежно вiд змiсту, призначення, форми чи способу виголошення, а також обставин публiчний виступ подiляється на такi жанри, як доповiдь, промова, бесiда, лекцiя, репортаж.

Доповiдь дiлова мiстить виклад певних питань iз висновками i пропозицiями. Iнформацiя, що мiститься в доповiдi, розрахована на пiдготовлену аудиторiю, готову до сприйняття, обговорення та розв'язання проблем.

Промова – це усний виступ iз метою висвітлення певної iнформацiї та впливу на розум, почуття й волю слухачiв, логiчною структурнiстю тексту, емоцiйною насиченiстю та вольовими iмпульсами мовця.

Лекція є однією з форм пропаганди, передачі, роз'яснення власне наукових, науково-навчальних, науково-популярних та інших завдань шляхом усного викладу навчального матеріалу, наукової теми, що має систематичний характер.

7. Зовнішній вигляд. Навички самопрезентації. Резюме. Інтерв'ю під час прийому на роботу.

Зовнішній вигляд ділової людини відіграє важливу роль в її професійній кар'єрі. Відомо, що правильно підібраний костюм впливає на успіх у ділових контактах, а також сприяє створенню потрібної робочої атмосфери. Одяг ділової людини повинен свідчити про її смак, не відволікати увагу на стороннє, наближатися до класичного за стилем. Саме тому, працівники, що притримуються ділового стилю найбільш часто використовують одяг традиційних кольорів (синій, сірий, бежевий), та підбирають аксесуари, що підходять до нього за стилем.

За зовнішнім виглядом у партнера формується перше враження не лише про особистість як про професіонала, а і про імідж компанії, представником якої є фахівець. Свої вимоги щодо зовнішнього вигляду майбутнього працівника роботодавців, як правило, висувають невеликих фірм, зазвичай, жорстко не регламентований. Основна вимога до стилю одягу – гармонійно вписуватися в оточення колег, клієнтів і партнерів. Однак існують компанії з жорстким дрес-кодом, про що, як правило, повідомляють при влаштуванні на роботу. Іноді вимоги до зовнішнього вигляду працівника прописують у трудовому договорі. У такому випадку недотримання правил може стати підставою для звільнення. Ступінь жорсткості вимог щодо дотримання дрес-коду залежить від сфери діяльності фірми та обов'язків працівника. Найбільш жорсткі вимоги пред'являються до співробітників, які працюють з клієнтами. Що стосується сфер діяльності, то найбільш обмеженими у виборі одягу є банківські службовці, юристи, державні службовці, менеджери вищої ланки. Однак треба пам'ятати, що не лише зачіска, одяг та аксесуари дають можливість зробити висновок про приналежність людини до певної групи.

Часто саме зовнішній вигляд є вирішальним при прийнятті рішення роботодавцем щодо влаштування потенційного працівника на певну посаду. Адже уявлення про відповідність кандидата пропонованій посаді складаються у роботодавця, як правило, протягом перших хвилин. Саме тому, фахівці радять перш ніж іти на співбесіду з роботодавцем, ретельно до неї підготуватися. Найбільш вигідне враження справляє вчасний прихід на

співбесіду, елегантний і зручний одяг претендента на вакантну посаду, а також доброзичливість, почуття гумору, впевненість у собі, відкритість.

Перед співбесідою з роботодавцем бажано ознайомитися з вимогами до фахівця, на посаду якого ви претендуєте, та визначитись, наскільки ви їм відповідаєте. Наступним кроком буде отримання інформації про організацію, де ви хочете працювати. Інформацію можна отримати і в Інтернеті, поспілкувавшись з працівниками організації, а також дізнатися думки компетентних осіб з цього приводу. Якщо отримана інформація відповідає вашим очікуванням, наступним етапом буде бесіда або інтерв'ю з представником організації в якій ви плануєте працювати.

Потрібно пам'ятати, що інтерв'ю з роботодавцем завжди є стресом. Під час стресу та сильного хвилювання людина може втратити контроль над собою, зникнути, забути про те, що вона хотіла сказати. Щоб уникнути цього, необхідно заздалегідь продумати інформацію про свої сильні і слабкі сторони, підготувати історії і приклади, що ілюструють сильні сторони, мати чітку відповідь чому саме ви хочете працювати на даній посаді. Під час інтерв'ю важливо бути самим собою. Якщо ви не зрозуміли, або не почули питання, яке ставить роботодавець, бажано попросити його повторити або деталізувати питання. Не зайвими будуть і питання до роботодавця, саме цим ви покажете свою зацікавленість у майбутній роботі.

Роботодавець може використовувати різні типи інтерв'ю (неформальне, типове, ситуативне). Неформальне інтерв'ю характеризується неструктурованим характером, форма діалогу не планується заздалегідь і постійно порушується. Це бесіда у вільній формі, яка включає обмін питаннями та відповідями. При типовому інтерв'ю всім претендентам ставляться однакові питання, таке інтерв'ю має вигляд детального та методичного опитування. При ситуативному інтерв'ю претендентів на вакантне місце. Групі дається завдання спільно знайти рішення конкретної виробничої задачі, умови якої в ході виконання можуть змінюватися. При цьому роботодавець спостерігає не лише за професійними вміннями підкорятися та брати на себе відповідальність, тобто тими особистими якостями, які важливі в певному виді професійної діяльності. Саме тому, потрібно бути готовим до будь-якого різновиду інтерв'ю, не лише знати свої позитивні якості, а й вміти виявляти їх в діяльності, тобто володіти навичками самопрезентації.

Вміння презентувати себе в наш час є необхідною умовою для працевлаштування. Термін самопрезентація перекладається як управління враженням. Самоподача – це короткочасний, вмотивований та організований процес презентації інформації про себе, який впливає на сприймання

оточуючих. Управління сприйняттям іншого здійснюється за допомогою поведінкових технік привертання уваги до себе, які запускають певні механізми сприйняття. Такими техніками, наприклад, є: самоподача особистої переваги, привабливості, ставлення до партнера, демонстрація актуального стану. Окремий вид самоподачі – це саморозкриття, що визначається як повідомлення іншим особистої інформації про себе. За допомогою саморозкриття ми надаємо іншим людям можливість пізнати рівень довіри до партнера, оді як самопрезентація може впливати на цей рівень, підвищувати або знижуючи його. Подібний до саморозкриття термін самовираження пояснює тенденцією особистості відкрито заявляти про себе, свої наміри, бажання, переконання і відчуття, активно виражати їх в поведінці і спілкуванні.

Основою для співбесіди на інтерв'ю є резюме. Професійне резюме – це короткий опис біографії потенційного працівника, де вказується його освіта, досвід, інтереси та інша інформація. Мета резюме – самохарактеристика, життєпис, ефективний засіб самопрезентації на ринку праці. Резюме може мати різні стилі оформлення, однак завжди складається з трьох розділів: професійні вміння, освіта та досвід. Треба пам'ятати, що трудовий стаж та освіта перераховуються у зворотному хронологічному порядку. Бажаним є інформування про курси, тренінги, які проходив претендент на посаду, а також перелік спеціальних вмінь та навичок, необхідних для займаної посади. Часто у роботодавця немає часу на детальне вивчення резюме, тому, радять ключові моменти у резюме виділяти іншим шрифтом, щоб одразу звернути на них увагу.

Якщо резюме відправляють поштою, до нього бажано додавати супровідний лист. Частіше всього супровідний лист містить інформацію, що стосується пояснення зацікавленості в майбутній роботі, перелік успіхів у минулій професійній діяльності та плани щодо майбутньої діяльності. Для того, щоб супровідний лист допоміг скласти позитивне враження, він має бути лаконічним (не більше двох-трьох абзаців) та переконливо доводити про вашу цінність для роботодавця.

Відомо, що на позитивне рішення щодо працевлаштування впливає рівень освіти претендента на вакантну посаду, його знання, професійно важливі якості, досвід тощо. Однак роботодавець буде звертати увагу також на поведінку людини під час інтерв'ю, уміння показати себе з найкращих сторін, ставлення до інших і до себе. Саме тому потрібно свідомо розвивати у себе навички самопрезентації.

8. Навички ефективного спілкування. Активне слухання. Уміння чітко висловлювати свою думку. Уміння відстоювати власну позицію. Почуття без тривоги і звинувачень. Адекватна реакція на критику. Уміння звернутися за допомогою, за послугою.

Уміння будувати відносини з людьми, знаходити підхід до них складає основу життєвого і професійного успіху кожної людини. Рівень володіння мовою, багатство та культура мовного висловлювання визначає можливість та ефективність спілкування. Ефективне спілкування полягає у розумінні не лише інформації, яку повідомляє особистість, а й розумінні почуттів іншої людини, воно направляє потік інформації в потрібне русло, допомагає людям подолати бар'єри у взаєморозумінні. Однак, потрібно пам'ятати, що розуміння іншого пов'язане в першу чергу з розумінням себе. Мірою ефективності спілкування є збіг того, що один із партнерів хотів і передав іншому. Спілкування вважають завершеним, коли повністю вичерпано зміст теми, та його учасники однозначно оцінюють результати взаємодії, як достатні. При завершеному спілкуванні, зміст теми спілкування залишається нерозкритим до кінця і не відповідає очікуванням співрозмовника.

Причини непорозумінь у спілкуванні найрізноманітніші. Частіше всього їх викликають комунікативні бар'єри – це перешкода, що виникає на шляху отримання інформації. До них відносять сором'язливість, неухважність, невміння висловити думку, невміння слухати співрозмовника, неприязнь та недовіра до нього.

Ефективність комунікації залежить від уміння слухати, що є необхідною умовою правильного розуміння інформації, яка повідомляється. Слухання полягає в увазі, тобто зосередженні на особистості співрозмовника, на проблемах, які він висловлює, можливих шляхах вирішення цих проблем. Ефективне слухання сприяє налагодженню відвертих стосунків. Саме тому слухання є важливою складовою професійного спілкування, особливо у представників сфери «людина – людина».

Під час слухання потрібно демонструвати зацікавленість і повагу до думки співрозмовника. З цією метою використовують зоровий контакт, підбадьорювання, жести, міміку, доторкання до плеча або руки партнера. Відсутність зацікавленості, невдоволення – послаблюють довіру, чим знижують готовність до взаємодії. Можна слухати іншу людину, але в цей час перебувати подумки десь далеко, або зосереджуватись лише на частині інформації, що найбільше цікавить.

Існують такі правила ефективного слухання:

1. Вміти демонструвати повагу до співрозмовника.

2. Уміти підкреслювати ширий інтерес.
3. Запам'ятовувати імена співрозмовників.
4. Уникати непотрібних суперечок.
5. Не зловживати критикою і засудженням інших.
6. Уміти бути вдячним слухачем і вислуховувати співбесідника до кінця.
7. Поважати думку інших.
8. Уникати наказового тону та вказівок.
9. Підбадьорювати співрозмовника за допомогою вербальних та невербальних засобів.

Важливим для ефективного спілкування є також уміння чітко висловлювати свою думку. Для цього потрібно в першу чергу усвідомити, що саме ми хочемо повідомити співрозмовнику, з якою метою ми це робимо. Правильне усне мовлення може забезпечити швидкість розуміння важливої інформації. Вважається, що найкраще сприймається грамотна, виразна, логічна мова, що супроводжується нерізкими жестами і плавною мімікою. При цьому потрібно уникати двозначних, розпливчастих суджень, не використовувати вузькі незнайомі терміни. Іноді у того, хто здійснює повідомлення, виникають комунікативні труднощі, які виявляються в невмінні чітко висловити думку, завершити повідомлення, аргументовано переконати. Часто це пов'язано з надмірними емоціями, невпевненістю в собі, хвилюванням, негативним ставленням до партнера. Спілкування, під час якого виникають зазначені труднощі, характеризується емоційним напруженням і невідповідністю результату заданим цілям. Зайві слова, складні фази, використання незрозумілих термінів – ускладнюють розуміння. Отже, потрібно дотримуватись послідовності повідомлення інформації, та вміти контролювати власний емоційний стан. Адже, уміння висловлювати думку впливає на результат спілкування.

Важливим у ефективному спілкуванні є також вміння відстоювати власну позицію, яке полягає у логічному і аргументованому переконанні інших у правильності власної точки зору. Однак при цьому потрібно допускати, що особиста точка зору може бути хибною. Іноді людині буває важко побачити власні недоліки або прорахунки в діяльності, саме тому зауваження з боку інших бажано сприймати спокійно. Найбільш адекватним способом реакції на критику, є її аналіз. У цьому випадку людина здатна перебороти негативні емоції, зрозуміти який характер носить критика (конструктивний чи деструктивний) і правильно на неї відреагувати. Така реакція допоможе людині зробити висновки щодо власної діяльності і буде сприяти особистому зростанню.

Потрібно пам'ятати, що відстоювання власної позиції та реакція на критику на свою адресу мають відбуватися в руслі поваги до себе та до інших. Адже особливістю міжособистісних взаємин є їх емоційна забарвленість. Як правило, у колективі завжди присутній певний емоційний тон. Це можуть бути почуття, що зближують, об'єднують людей, спонукають до співпраці. І навпаки, іноді зустрічаються колективи, де панують нетерпимість, неприйняття інших, взаємні звинувачення. Зрозуміло, що в таких колективах людина, скоріш всього, буде відчувати дискомфорт, що може негативно позначитись на результатах її діяльності та власному самопочутті.

Спільна діяльність завжди передбачає спілкування, взаємодію людей, їхній вплив один на одного у процесі розв'язання виробничих завдань. Є певні категорії професій, в яких спілкування постає як професійний вид діяльності (вчителі, лікарі, політики, керівники). Особливостями професійного спілкування є те, що людина керується бажаннями, намірами, спрямуваннями, які передбачені її професійним обов'язком. Отже, у професійному спілкуванні важливими є не особисті симпатії, а вміння ставитися з увагою до кожної людини.

Сфера міжособистісних стосунків пов'язана з тим, як людину оцінюють інші. Часто саме ця сфера викликає підвищену тривожність, адже нам завжди цікаво, як нас сприймають люди. Приписування негативного ставлення до себе веде до збільшення тривожності. Тривожна людина починає боятися виявляти себе в соціумі, оскільки постійно очікує, що її будуть не сприймати, критикувати. Суб'єктивно тривожність переживається як неприємний стан, що супроводжується негативними передчуттями і відчуттям страху. При цьому людина відчуває свою неадекватність та неефективність у повсякденному житті. Уміння звернутися за допомогою дає можливість не лише отримати корисну пораду, а й налагодити взаємостосунки з іншими, показати зацікавленість в іншій людині, позбавитись від негативних емоцій.

Враховуючи час, протягом якого людині доводиться працювати в контактах з колегами та діловими партнерами, стає зрозумілим, що роль якісного спілкування у професійній сфері дуже важлива. У людей різні здібності до спілкування. Так одні без особливих зусиль, вступаючи у контакти підтримують або створюють у інших гарний настрій, інші, навпаки, вносять у взаємовідносини напругу, викликають негативний настрій. Саме тому налаштованість на діалог, відвертість, повага до інших, допоможе отримати і розвинути навички ефективного спілкування, які відіграють важливу роль в успішній професійній діяльності.

9. Співпереживання. Здатність розуміти почуття, потреби інших людей. Уміння продемонструвати розуміння інших. Уміння надавати підтримку й допомогу.

Співпереживання, бажання і здатність зрозуміти інших, прагнення їм допомогти відображують перебіг емпатійного процесу. Співпереживання характеризує переживання тих же емоційних станів, що відчуває інший, через ототожнення з ним. Співчуття – це переживання власних емоційних станів у зв'язку з почуттями іншого. Співпереживання і співчуття є формами, еквівалентами емпатії, як інтегральної якості особистості. Емпатія є важливим чинником морального розвитку особистості, ефективним засобом засвоєння і розкриття внутрішнього стану моральних відносин, естетичних форм, вона сприяє розвитку гуманних відносин, альтруїстичного стилю поведінки. Співпереживання відноситься також до вищих форм симпатії. Здатність співпереживати, співчувати має велике значення для духовного розвитку особистості, оскільки в симпатії репрезентуються потенційні можливості людини від нижчого до вищого духового рівня.

Спочатку емпатія вивчалася як можливість естетичного сприйняття творів мистецтва. Пізніше її розглядали як навичку, що отримується у процесі соціалізації особистості та виявляється у здатності приймати соціальні ролі і установки інших, уявляти себе в соціальній позиції іншого та передбачити його реакції. У сучасній психології емпатія та її еквіваленти досліджуються багатьма школами, що переважно пов'язані з вивченням проблем спілкування, міжособистісної взаємодії, професійної придатності.

Емпатія виникає в онтогенезі не одразу, вона проходить ряд етапів свого розвитку і потребує уваги і зусиль з боку самої особистості. Серед умов та чинників, що впливають на виникнення і особливості протікання емпатійного процесу, науковці виділяють: розвиток пізнавальних процесів, минулий досвід, коло спілкування з іншими людьми, емоційну чутливість, зацікавленість в інших, гнучкість, екстраверсію – інтроверсію, тривожність, стійкість особистості, здатність до ідентифікації з іншими, міру цінності інших людей, цінність власного Я.

Можуть бути різні рівні прояву емпатійності. При високому рівні людина характеризується розвиненими уміннями відчувати, розпізнавати і передбачати емоційні стани інших, виражати своє співчуття в діях, спрямованих на підсилення благополуччя інших. Емпатійна людина відрізняється позитивним баченням оточуючих, позитивним ставленням до інших, при цьому переважає спрямованість на партнера. Для емпатійної людини характерним є високий рівень розвитку соціальних емоцій та висока

чутливість до почуття провини і сорому. Здатність до емпатії корелює з такими якостями, як: терпимість до недоліків інших, низька емоційна вразливість, альтруїзм та відкритість в спілкуванні. Система відношень до іншого включає цікавість до нього, розуміння його значущості та цінності. Важливим у перебігу емпатійного процесу є сформоване ставлення до іншого як до цінності, неповторної індивідуальності. Відомо, що емпатійність розвивається із зростанням життєвого досвіду. Високоемпатійна особистість характеризується м'якістю, доброзичливістю, комунікабельністю, емоційністю, високою інтелектуальністю.

Заважає формуванню і прояву емпатії: егоцентризм, егоїзм, тривожність, агресивність, негативне ставлення до себе і до інших, замкненість, байдужість.

Механізмом, що запускає емпатію, є сприймання емпатогенної ситуації, тобто тієї ситуації, коли іншій людині потрібна допомога. Людина не завжди повідомляє про це вербально (за допомогою слів), іноді поза іншим, його жести, міміка, інтонація є сигналами про негативний емоційний стан. За допомогою ідентифікації (ототожнення) людина приєднується до почуттів іншої людини. Між людьми встановлюється специфічний зв'язок, змістом якого є переживання тотожності один з одним. Спостерігаючи чуже горе, тривогу, радість, образ, тріумф, людина актуалізує свій минулий досвід. Для того, щоб співпереживання не замкнулося на власних переживаннях, необхідно щоб відбулося емоційне перемикавання з власних емоцій на світ іншої людини. Якщо цього не відбувається, емпатійний процес може обірватися на цьому етапі. Саме тому фахівцям, для яких емпатійність є професійно важливою якістю, з метою уникнення професійного вигорання радять слідкувати за власним психоемоційним здоров'ям (періодично проходити тренінги особистісного і професійного розвитку, дотримуватися режиму праці і відпочинку, чергувати розумові і фізичні види діяльності). Переживання і розуміння внутрішнього стану іншого зумовлюють намір докласти зусилля для зміни чи підкріплення цих переживань.

Однак треба пам'ятати, що трансформація наміру в реальну поведінку відбувається не лише завдяки прагненню допомогти іншому. Іноді мотивом може бути бажання задовольнити очікування інших, меркантильні мотиви, бажання мати найкращий вигляд, маніпулювати іншими. У цьому разі емпатійна поведінка не супроводжується емпатійними переживаннями, а отже, не є істинною.

Частіше всього емпатія виявляється у спілкуванні. Емпатія легше реалізується при схожості поведінкових та емоційних реакцій суб'єктів. Саме тому іноді дуже легко виявляти співчуття, співпереживання до одних людей і

набагато складніше до інших. Емпатійне спілкування включає постійну чуттєвість до переживань іншої людини, які можуть бути як позитивно оздобленими, так і негативно (страх, гнів, радість, здивування тощо). Це означає, що людина тимчасово приєднується до життя іншої людини, без оцінювання та осудження його. Навички емпатійного спілкування виявляється в умінні відійти від власних переживань, оцінок, суджень, цінностей, тобто від власного Я. На це здатні самодостатні люди, для яких характерно вміння приймати інших.

Здатність до емпатійного співпереживання може виступати як основа профпридатності. Емоційне співпереживання виступає мотивом-посередником у професійній діяльності, де потрібна допомога іншим. Це переважно професії, що відносяться до соціономічної сфери «людина – людина», такі як: психолог, медик, соціальний працівник тощо. Особливістю цих професій є те, що предметом в них виступає внутрішній світ людини, її переживання, а змістом є побудова моделі поведінки, що допомагає об'єкту емпатії. Професійна емпатія включає в себе емпатійну установку – готовність емоційно сприймати та реагувати на стан іншого, незалежно від ситуації та власного психоемоційного стану.

Мотивами такої діяльності виступають:

1. Соціальні мотиви (реалізація потреби в благополуччі іншого, допомога іншому, прояв співчуття та розуміння);
2. Ділові мотиви (оптимізація взаємодії, налагодження співробітництва);
3. Пізнавальні (зацікавленість в людях, прагнення до саморозвитку через збагачення емоційного і соціального досвіду);
4. Екзистенціальні мотиви (осягнення сутності іншої людини, її душевного життя).

Емпатійна діяльність може бути полімотивованою. Так, в основі співробітництва можуть бути ділові, пізнавальні, соціальні мотиви.

Сучасні дослідники підкреслюють, що розвинені емпатійні якості стануть у нагоді у будь-якій професії. Адже емпатія у професійній сфері виступає як здатність людини до адекватного емоційного відгуку при спогляданні негативного стану іншого.

Так, емпатійність є також важливою для управлінця, менеджера, адже підлеглі завжди очікують від керівництва розуміння та співчуття. Звичайно є керівники, які вважають, що прояв емпатії буде заважати їх діяльності. Вони використовують, як правило, жорсткі авторитарні методи управління. Однак підлеглі скоріше будуть побоюватися таких керівників, негативно до них ставитися, ніж поважати їх. Дослідження показують, що в колективах, де

панує гарний настрій, взаємодопомога, розуміння, набагато більша продуктивність праці, ніж в колективах, «де кожний сам за себе».

10. Асертивна поведінка. Асертивна поведінка і її відмінність від агресивної, пасивної та маніпулятивної поведінки.

Асертивна поведінка (англ. Assrt – «наполягати на своєму») – поведінка, що поєднує внутрішню силу та чемність до оточуючих. Це здатність в ситуації зовнішнього тиску коректно відстоювати свої інтереси і свою лінію поведінки, спокійно говорити «ні» тому, що не влаштовує людину, і продовжувати в соціально прийнятній формі ефективно наполягати на своїх правах. Це вміння постояти за себе в міжособистісних стосунках, захищаючи свої права поважаючи права інших. Відсутність асертивності може перешкодити людині досягти мети і знизити її самооцінку.

Коли людина вважає, що її права, почуття чи потреби проігноровані або порушені іншими, то вибирає один з трьох видів поведінки: пасивну, агресивну або асертивну.

Пасивна поведінка – це небажання висловлювати свою думку, показувати свої почуття або не приймати на себе відповідальність за свої дії. Люди можуть вести себе пасивно, тому що вони бояться покарання за свої дії, не впевнені у своїх знаннях або з інших причин. Незалежно від їхньої мотивації, замість того, щоб спробувати вплинути на поведінку інших, вони підпорядковуються їхнім вимогам, навіть коли це створює їм незручності, не відповідає їхнім інтересам або ущемлює їхні права.

Агресивна поведінка – нападки на опонента без урахування ситуації і почуттів, потреб або прав об'єкта на нападки. Агресивність не можна плутати з асертивністю. Агресивна поведінка, на відміну від асертивної, неетична. Агресори намагаються досягти своїх цілей, не рахуючись з потребами, правами або почуттями інших.

Асертивна поведінка означає вміння ефективно постояти за себе в міжособистісних стосунках. Різниця між асертивною, пасивною та агресивною поведінкою полягає не в почуттях, що стоять за реакцією людини, а в способі її реагування на події. Важливо усвідомлювати, що асертивність не завжди приводить до досягнення цілей. Деякі люди будуть сприймати будь-яку асертивну поведінку як агресивність. Не дуже впевнені в собі люди часто не в змозі оцінити той факт, що потенційні вигоди переважають можливий ризик. Зазвичай, поведінка людини показує іншим людям, як потрібно з нею поводитися. Коли людина пасивна, тобто коли вона привчила інших людей до того, що можна не рахуватися з її почуттями, вони

будуть продовжувати вести себе таким же чином. Якщо, зазвичай, людина веде себе агресивно, цим вона привчає оточуючих її людей відповідати їй в тому ж дусі.

Американські вчені Рудольф і Кетлін Вердербер у своїй книзі «Психологія спілкування» пропонують наступні рекомендації для тренування асертивної поведінки:

Персоналізуйте свої почуття. Асертивні люди підкреслюють, що висловлені ними думки і почуття належать їм.

Уникайте вживати мову конфронтації. Асертивні люди не використовують погрози, оцінки або висловлювання, що не допускають заперечень.

Використовуйте конкретні формулювання, що стосуються певної поведінки. Замість того, щоб зосереджувати увагу на сторонніх предметах, асертивні люди використовують описові вирази, які фокусуються на більш доречних питаннях.

Підтримуйте зоровий контакт і стійке положення тіла. Асертивні люди дивляться співрозмовникам прямо в очі, а не ховають погляд, не дивляться в підлогу, не розгойдуються назад і вперед, не сутуляться і не використовують інші сигнали, які можуть бути сприйняті як прояв нерішучості або невпевненості.

Підтримуйте твердий, але приємний тон голосу. Асертивні люди говорять твердо, але з нормальною висотою і силою голосу і в нормальному темпі.

Не варто запинатися і бурмотіти. Асертивні люди уникають довгих пауз і інших ознак невпевненості.

Таким чином, стандарти асертивності, прийняті в одній культурі, можуть бути неприйнятними для людей, чия культура наказує їм сприймати таку поведінку або як агресивну, або як слабку. З цих причин у відношенні асертивності, як і щодо будь-яких інших навичок, потрібно добре засвоїти, що ніякої стандартної поведінки не забезпечить досягнення цілей. Незважаючи на те, що в різних культурах вважається доречною різна поведінка, результати пасивної та агресивної поведінки, як нам здається, будуть універсальні: пасивна поведінка може служити причиною образи, а агресивна поведінка може викликати страх і сварки. Коли ми розмовляємо з людьми, чия культура, походження або спосіб життя відрізняються від наших власних, потрібно поспостерігати за їх поведінкою та їх реакціями на наші висловлювання, перш ніж ми зможемо бути впевнені, що вибрали поведінку, яка найбільш ефективно передає ваші наміри.

Асертивність важлива для будь-якої професії, а особливо пов'язаної зі спілкуванням. Тому роботодавці часто організовують для своїх співробітників (менеджерів, продавців) різні тренінги з розвитку асертивної поведінки. Завдяки участі в тренінгах співробітники виробляють особисту установку на асертивну поведінку, усвідомлюють свої права і обов'язки в контексті асертивності, вчаться приймати критику і відстоювати власну позицію, не потакаючи клієнтові.

Питання для самоперевірки:

1. Які Вам відомі навички протидії соціального тиску?
2. Що таке конфлікт? Яку роль конфлікти відіграють у житті людини?
3. Що таке конфліктогени та як вони ускладнюють взаємодію у трудовому колективі?
4. Дайте визначення поняттю «спілкування». Які Ви знаєте функції та засоби спілкування?
5. Охарактеризуйте невербальні засоби спілкування: постава і жести; хода; міжособистісний простір у спілкуванні; інтерпретація.
6. Опишіть відомі Вам навички ефективного спілкування.
7. Дайте пояснення поняттю «співпереживання».
8. Що ми називаємо асертивною поведінкою?

Тема 5. Супервізія як інструмент професійної підтримки професійного розвитку.

1. Поняття «супервізор» та «супервізія» в діяльності психолога.
2. Цілі та завдання супервізії психологів.
3. Основні принципи проведення супервізії.
4. Ключові функції супервізора.
5. Етапи підготовки та правила проведення супервізії.
6. Алгоритм проведення індивідуальної супервізії.
7. Механізми проведення групової супервізії.
8. Характеристика супервізійного простору.

1. Поняття «супервізор» та «супервізія» в діяльності психолога.

Сьогодні українці опинилися в суб'єктивно складній ситуації хронічної невизначеності та стресу, що безперечно пов'язано з війною, яка вже понад дев'ять років триває в нашій державі. Оскільки тривале напруження й тривога значно впливають на адаптаційні можливості всіх учасників та учасниць освітнього процесу, знижується попередній рівень особистісної цілісності, комунікативної компетентності та психологічного благополуччя в цілому, значна частина здобувачів освіти, педагогічних працівників, батьків, опікунів уже зараз потребують психологічної підтримки і допомоги та будуть потребувати її в майбутньому.

Найпершою ланкою в наданні психологічної допомоги всім учасникам та учасницям освітнього процесу є ми з вами, шановні колеги, практичні психологи закладів освіти. Водночас збройний конфлікт впливає і на нас. Одним із методів психологічної підтримки та професійної допомоги практичному психологу закладу освіти є супервізія.

Питання організації та забезпечення належного науково-методичного супроводу практичних психологів закладів освіти в умовах війни є дуже складним питанням, яке вимагає внесення коректив у напрямки роботи фахівців психологічної служби.

Супервізія не є новою формою роботи, але в сучасних умовах цей вид роботи користується великим попитом як з боку практичних психологів і соціальних педагогів зокрема, так і з боку освітян загалом.

Відповідно до документа Міністерства освіти і науки України «Щодо діяльності психологічної служби у системі освіти в 2022/2023 навчальному році», супервізія – це інструмент професійної підтримки та професійного розвитку, що передбачає комплекс заходів із навчально-методичного супроводу практичних психологів закладів освіти.

Супервізор – фахівець із високим рівнем кваліфікації та успішним досвідом роботи, який здійснює свою діяльність з метою професійної підтримки та професійного розвитку педагогічних працівників закладів освіти, тренерів і тренерів-педагогів, сприяє налагодженню партнерства між усіма учасниками освітнього процесу.

Водночас процедуру організації та проведення супервізії практичних психологів не прописано в українських нормативних документах практичного психолога закладу освіти.

Супервізія в сучасному контексті як вид професійної діяльності практичного психолога може розглядатися з різних позицій.

Ми можемо підходити до класичного поняття супервізії в психологічній діяльності практичних психологів – це робота з кейсами, а можемо розглядати супервізію як роботу супервізора в ролі консультанта, наставника.

Розглядаючи супервізію з позиції класичного розуміння цього поняття практичними психологами психологічної служби, можна наголосити, що:

Супервізія – це система професійної підготовки або підтримки практичних психологів і консультантів, спрямована на допомогу практичним психологам у роботі з клієнтами.

Найчастіше під супервізором ми розуміємо практичного психолога, який пройшов підготовку в певній галузі практичної психології, має відповідний досвід і статус супервізора, підтверджений наявністю відповідного сертифіката.

У процесі супервізії відбувається розвиток спеціальних навичок і компетенцій практичного психолога через надання психологічної підтримки та консультування. Експертиза результатів діяльності (колегіальна підтримка, атестація, сертифікація) стимулює практичного психолога до підвищення якості своєї діяльності.

Отже, цілі супервізії спрямовані на сприяння професійному розвитку практичного психолога закладу освіти, на підвищення обізнаності щодо доказових практик, а також на зменшення стресу на робочому місці та створення якісного робочого середовища, де працівники відчують підтримку у виконанні своїх обов'язків.

Таким чином, результатом супервізії є розвиток не лише професійних навичок, а й особистісних конструктів практичних психологів – особливо це має значення під час збройного конфлікту.

Збройний конфлікт, зрозуміло, суттєво вплинув на роботу практичних психологів у закладах освіти України.

Практичні психологи залучені до надання першої психологічної допомоги учасникам та учасницям освітнього процесу і спрямовують свою

діяльність на збереження психічного здоров'я та формування психологічної стійкості.

Стрес і перенапруження можуть викликати в будь-якого фахівця сумніви в ефективності та правильності своїх втручань, дій і рішень, тому практичні психологи потребують професійної психологічної підтримки у власній професійній діяльності, щоб продовжувати надавати психологічну допомогу.

Таким чином, актуальними завданнями супервізії практичних психологів закладів освіти є такі:

- створення умов для розвитку професійної рефлексії та усвідомлення себе в процесі надання психологічної допомоги учасникам та учасницям освітнього процесу під час збройного конфлікту;

- допомога та підтримка практичного психолога в процесі виконання ним своєї професійної діяльності;

- формування та вдосконалення навичок, а також розвиток важливих особистісних і професійних компетенцій.

У практичній психології виділяють три функції професійної супервізії, які є корисними для практичного психолога на різних етапах його професійного розвитку, а саме:

1. *Освітня функція* полягає у формуванні навичок та вмінь практичного психолога, спрямованих на розвиток його професійної компетентності. Ця функція зорієнтована на взаємодію супервізора й практичного психолога та обговорення ходу й результатів виконання професійних завдань і функцій, а також оцінювання рівня розвитку професійних компетенцій молодих практичних психологів у процесі проходження супервізії.

2. *Спрямовуюча функція* полягає в тому, щоб допомогти практичному психологу закладу освіти зосередитися на правильному векторі надання психологічної допомоги клієнтові, не порушуючи етичних, професійних та інших меж. Ця функція зорієнтована на створення оптимальних умов для формування й розвитку в практичних психологів рефлексії та ключових фахових компетенцій, необхідних для виконання професійних завдань.

3. *Функція підтримки* зорієнтована на те, щоб допомогти практичному психологу усвідомити й відокремити почуття клієнта і власні переживання з приводу ситуації, що склалася, зрозуміти причину їх виникнення, а також визначити специфіку подальшої роботи з клієнтом. Це допомога й підтримка практичних психологів в процесі надання ними психологічної допомоги всім учасникам та учасницям освітнього процесу.

Ключові функції супервізора: *наставництво; консультування; фасилітація.*

Згідно з документом Міністерства освіти і науки України «Щодо діяльності психологічної служби у системі освіти в 2022/2023 навчальному році» ключовими функціями практичного психолога закладів освіти є такі: наставництво, консультивання та фасилітація. Розглянемо кожну із функцій.

Отже, супервізор, виконуючи *функцію наставника*:

- створює безпечний простір (турбується про місце, час, межі та конфіденційність);

- допомагає сформулювати запит, розказати про проблему і розкрити її з різних боків;

- уміє ставити відкриті запитання, які допомагають зрозуміти глибший і ширший контекст ситуації;

- допомагає зрозуміти емоційний вплив на ситуацію та опанувати складні почуття практичного психолога;

- підтримує і дає емпатійний зворотний зв'язок;

- стимулює пошук нових ідей для розуміння ситуації або проблеми практичним психологом;

- не знає «правильних» відповідей, але може створити простір, де практичний психолог зможе знайти відповідь сам, а можливо, й не одну;

- надає підтримку практичному психологу в пошуках ресурсу та наснажує піклуватися про себе;

- надає конструктивний зворотний зв'язок, який надихає професійно зростати та шукати нові інструменти професійної діяльності.

Супервізор, виконуючи *функцію фасилітатора*:

- проводить зустрічі з метою встановлення діалогу, спільного прийняття рішень, планування або вирішення завдань щодо організації психологічної підтримки практичного психолога;

- визначає правила проведення дискусії;

- слідкує за тим, щоб дискусія не виходила за межі визначеної теми чи процесу.

Супервізор, виконуючи *функцію консультанта*:

- заохочує інших практичних психологів застосовувати певні методи, впроваджувати певні програми збереження психічного здоров'я та психосоціальної підтримки учасників та учасниць освітнього процесу;

- як експерт у сфері освітнього процесу консультант надає методичні рекомендації практичним психологам для покращення їхньої професійної діяльності;

- як консультант передає свої знання практичним психологам, тобто виконує функцію тренера в процесі навчання.

Супервізія допомагає практичному психологу:

- ділитися думками та почуттями;
- визначити потреби та проблеми клієнтів;
- отримувати професійний зворотний зв'язок та рекомендації;
- розширити теоретичні та практичні знання;
- окреслити шляхи подальшої співпраці з клієнтом.

Професійна супервізія має на меті допомогти практичним психологам найкраще реагувати на потреби клієнтів. Супервізія також допоможе практичному психологу:

- поділитися своїми почуттями;
- виявити й усвідомити труднощі, які виникли під час проведення психологічного консультування;
- отримати зворотний зв'язок про виконану роботу;
- проаналізувати причини власних невдач;
- розширити свої теоретичні та практичні знання;
- окреслити шляхи подальшої співпраці з клієнтом.

Професійна супервізія забезпечує:

- безпечний простір для професійної та особистої рефлексії кожного практичного психолога;
- механізм взаємної підтримки між колегами, особливо це важливо в умовах збройного конфлікту;
- зосередження фокусу кожного психолога на використанні підзвітних та безпечних професійних практик.

Отже, професійна супервізія стає істотним джерелом підтримки як для консультантів-початківців, так і для досвідчених психологів.

Відповідно до документа МОН України «Щодо діяльності психологічної служби у системі освіти в 2022/2023 навчальному році», основними принципами супервізії є:

- *гуманізм і людиноцентризм* – побудова взаємодії суб'єктів супервізії на гуманістичних цінностях, визнання пріоритету прав і свобод людини, особистісної гідності;
- *прозорість* – забезпечення доступу суб'єктів супервізії до матеріалів вивчення, надання права на висловлення власної думки кожному учаснику;
- *об'єктивність* – неупереджене ставлення супервізора до результатів роботи тренерів, психологів, педагогічних працівників, їх труднощів та ймовірних проблем;
- *партнерська взаємодія* – між суб'єктна рівність і взаємодія учасників та учасниць супервізії, спільне вирішення проблем і пошук шляхів покращення освітнього та управлінського процесів;

- *індивідуальний підхід* – толерантне ставлення до всіх суб'єктів супервізії, спрямованість на підтримку і надання консультативної допомоги у вирішенні виявлених у процесі супервізії професійних проблем;

- *прогностичність* – спрямованість процесу і результатів супервізії на підтримку та подальший розвиток усіх учасників та учасниць освітнього процесу;

- *розвивальний характер* – мотивація суб'єктів супервізії на активізацію їхнього професійного розвитку, самовдосконалення, використання можливостей сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, інтернету, самоосвіти;

- *рефлексивність* – здатність супервізора усвідомлювати важливість і відповідальність своєї діяльності як наставника, консультанта, фасилітатора; сприяння, підтримка, консультування суб'єктів супервізії щодо формування в них навичок професійної рефлексії, здатності об'єктивно оцінювати результати своєї діяльності, бачення шляхів подальшого професійного розвитку;

- *надійність і валідність вимірювання результатів супервізії* – використання сучасних вивірених методик вивчення, об'єктивність трактування результатів, обов'язковість фіксації процесу та результатів супервізії.

Отже, з огляду на викладені вище принципи супервізії дає змогу розібратися в таких питаннях:

- труднощі, які виникли в роботі практичного психолога в процесі виконання запланованих видів діяльності;

- тривоги з приводу проблем конкретних клієнтів (дітей, батьків, опікунів, педагогічних працівників);

- невпевненості щодо правильності підходу в роботі з клієнтом (наприклад, у роботі з дітьми, які втратили під час війни одного або декількох членів родини);

- тривоги з приводу взаємин із певним клієнтом або групою.

Ці труднощі можуть торкнутися кожного. Вони не вказують на слабкість або зниження професіоналізму – це особливості діяльності професії практичного психолога. Супервізія допоможе впоратися з цими труднощами й оцінити якість послуг, котрі надаються клієнтам.

Професійна діяльність практичних психологів закладів освіти має свою специфіку, то і реалізація зазначених функцій може відбуватися не за класичною схемою, прийнятою у клінічній психології та психотерапії, а з позиції діяльності супервізора-наставника.

Спираючись на досвід українських та зарубіжних колег, розглянемо порівняльну характеристику компонентів діяльності супервізора- наставника та професійного (клінічного) супервізора.

Мета діяльності наставника – ділитися життєвим досвідом, надавати підтримку та настанови з метою особистісного, духовного, професійного чи життєвого зростання підопічного.

Мета діяльності професійного супервізора – скеровувати професійне та особистісне зростання професіонала, який перебуває під супервізією.

Наставник спирається на власний професійний досвід та на особистий досвід підопічного. Процес наставництва передбачає навички міжособистісного спілкування та забезпечення атмосфери довіри і підтримки. У той же час професійна супервізія базується на фундаментальній теорії.

Ураховуючи рівень підготовки фахівців, можна визначити, що наставник може не мати формальної освіти супервізора, але у своїй роботі спиратиметься на наявність певного життєвого досвіду. У той самий час професійний супервізор – це фахівець із досвідом роботи в конкретній галузі, наприклад психотерапія, коучинг тощо.

Розглядаючи принцип зворотного зв'язку, можна зазначити, що наставник надає зворотний зв'язок, виходячи з етапу розвитку стосунків із супервізованим, етапу навчання, при цьому він може бути мінімізований, але є корисним для обох учасників процесу (супервізія більше орієнтована на психологічну підтримку, ніж на навчальну діяльність).

Зворотний зв'язок від професійного супервізора є ключовим компонентом розвитку фахівця, що сприяє саморефлексії власної професійної діяльності (акцентується увага на обговоренні сильних і слабких сторін діяльності практичного психолога).

На що спрямована професійна діяльність наставника? Фокус наставника спрямований на розвиток самосвідомості та усвідомлення сильних і слабких сторін практичного психолога.

Професійний супервізор керується професійними вимогами обраного ним напряму психологічної допомоги (наприклад: гештальт-терапії, психодрами, системно-сімейної психотерапії, терапії центральної на клієнті тощо).

Як визначається ефективність наставництва? Ефективність наставництва зазвичай вимірюється неформально через узгоджений механізм між наставником і практичним психологом.

Професійний супервізор створює конфіденційний процес моніторингу та оцінки, роботи практичного психолога, визначає готовність практичного

психолога до професійної діяльності та надає довготривалу необхідну підтримку в процесі професійного становлення.

Отже, супервізор-наставник – це педагогічний працівник який пройшов навчання та має статус супервізора у закладах освіти. Практичні психологи закладу освіти можуть мати додаткову освіту (спеціалізацію) з будь-якого напрямку консультування, психотерапії (або навчатися за напрямом) і можуть звертатися до професійного (клінічного) психолога для супервізії.

Із вищезазначеного можна зробити висновок, що практичний психолог закладу освіти може мати вибір, до якого супервізора звернутися за допомогою – супервізора-наставника або професійного супервізора, залежно від цілей та завдань професійної діяльності та особистісної спрямованості.

Форми організації супервізії можуть бути різними: очна, заочна, індивідуальна, групова.

При *очній супервізії* супервізор проводить сеанс очно й спостерігає за практичним психологом та його клієнтами в процесі виконання професійної діяльності.

При *заочній формі супервізії* практичний психолог збирає матеріали своєї психологічної роботи та представляє їх на супервізії для перевірки правильності виконуваної діяльності.

Найчастіше практичні психологи використовують заочну індивідуальну або групову форму супервізії.

Індивідуальна супервізія полягає в індивідуальному спілкуванні практичного психолога та супервізора з метою підвищення впевненості супервізованого у своїх силах та спрямована на формування здатності практичного психолога проводити сеанси психологічної допомоги самостійно в подальшій практиці.

Найчастіше індивідуальну супервізію планують 2-4 рази на місяць відповідно до узгодженого графіка та контракту.

Групова форма супервізії – це проведення супервізійної зустрічі у колі практичних психологів під керівництвом супервізора (інтервізора).

У процесі групової супервізії відбувається професійний розвиток не тільки супервізованого, а й всіх учасників та учасниць супервізійної групи, оскільки в процес супервізії залучаються всі члени групи.

Періодичність та час проведення групової супервізії визначаються групою. Оптимальною кількістю є 8-12 учасників супервізійної групи, які зустрічаються 2 рази на місяць.

Супервізор та практичний психолог закладу освіти перед початком супервізійної роботи повинні узгодити організаційні питання співпраці.

Супервізія практичних психологів може складатися з таких етапів.

Перший етап супервізії – це підготовчий етап, він передбачає:

- визначення форми проведення супервізії (індивідуальна чи групова);
- визначення повноваження супервізора (супервізор-наставник чи клінічний супервізор);
- погодження принципів проведення супервізії (обговорення етичних норм);
- окреслення мети та завдання супервізії (спрямовуюча, освітня чи підтримуюча);
- визначення графіка проведення супервізії та тривалості однієї супервізійної сесії (ухвалення усного чи письмового контракту);
- підготовку місця проведення і забезпечення його необхідним обладнанням.

Другий етап – етап реалізації – спрямований:

- на налагодження контакту з учасниками супервізії (особливо в разі формування нової супервізійної групи);
- визначення предмета супервізії (проблеми, які є найбільш актуальними на цей час);
- з'ясування мети та очікування щодо супервізії (сформувані запит);
- окреслення актуальних питань;
- обговорення варіантів вирішення проблемної ситуації.

Третім є заключний етап супервізії, який полягає:

- у підсумовуванні результатів супервізії;
- з'ясуванні ступеня досягнення мети і справдження очікувань.

На цьому етапі також визначають предмет і час проведення наступної супервізії.

Індивідуальна супервізія практичного психолога закладу освіти може проводитись за таким алгоритмом.

1. Установлення контакту між супервізором та психологом (цей етап передбачає вітання та коротку розмову на нейтральну тематику).

2. Прояснення запиту практичного психолога (визначення питання, яке спонукало звернутися до супервізора).

3. Визначення основного питання супервізії (формулювання запиту).

4. Розгляд концепції кейсу.

5. Спільна рефлексія.

6. Переформулювання запиту (якщо потрібно).

7. Зворотний зв'язок супервізора.

8. Підсумкове обговорення.

Найбільш оптимальним для надання психологічної підтримки практичним психологам є *групова форма супервізійної роботи*.

Групова супервізія має свою структуру та визначений загальний сценарій, який реалізується через відповідні фази роботи супервізійної групи.

Супервізор виступає в ролі модератора й відповідає за керування та контроль часу й контексту роботи групи.

Отже, розглянемо структуру класичної групової супервізії для психологів-консультантів, розраховану на 8-10 учасників/учасниць, тривалістю 2 години.

Перша фаза: це доповідь супервізованого професіонала й формулювання ним запиту. Після доповіді практичного психолога та озвучення запиту на супервізію починається групове обговорення. Під час цієї фази учасники та учасниці групи ставлять запитання доповідачеві, спрямовані на уточнення інформації про клієнта. Тривалість фази – 45 хвилин.

Друга фаза: це обмін почуттями учасників групи щодо заявленого запиту. Учасники та учасниці групи наскільки можна спонтанно діляться своїми почуттями щодо сприйняття клієнта (за умови мовчання доповідача). Ця фаза надзвичайно важлива для встановлення безпечної атмосфери в групі та сприяє усвідомленню супервізованим «сліпих плям» у своїй роботі. Тривалість фази – 15 хвилин.

Третя фаза: фаза концептуалізації. Супервізор запитує кожного учасника / кожену учасницю групи про його / її власну концепцію психогенезу проблем клієнта. Жодна з думок не спростовується й не засуджується супервізором та іншими членами групи, дискусії на цій фазі є недоцільними. Тривалість фази – 45 хвилин.

Четверта фаза: узагальнення супервізора. Супервізор аналізує і коротко підсумовує якість роботи супервізованого, пропонуючи власну концепцію психосоціогенезу і стратегію-тактику роботи із цим клієнтом як один з можливих варіантів. Супервізований фахівець надає учасникам та учасницям групи зворотний зв'язок щодо висловлених концепцій і тактик роботи з клієнтом. Тривалість фази – 15 хвилин.

Отже, супервізійна сесія має певний формат, і саме в цьому її специфіка, саме цим визначається її відмінність від, наприклад, дружньої бесіди колег на професійні теми.

У процесі проведення індивідуальної супервізії супервізор повинен:

- концентруватися на поведінці, а не на особистості;
- спостерігати;
- описувати;
- бути конкретним;
- приділяти увагу інформації та концепціям;

- орієнтуватися на супервізованого;
- говорити про поведінку, напрями роботи, які можливо змінити.

Окрім структурування роботи групи під час групової супервізії, супервізор виконує такі додаткові завдання, а саме:

- сприяє створенню безпечного середовища через повагу;
- стежить за комунікацією в групі та забезпечує підтримання атмосфери безпеки;
- сприяє свободі та відкритості самовираження;
- стимулює розвиток здатності членів групи до концептуалізації нових ідей та рефлексивних навичок.

Водночас із цим важливою складовою проведення групової супервізії є організація супервізійного простору.

До провідних характеристик супервізійного простору належать:

- відмежованість від усіх особистісних і професійних ролей, що дає змогу рефлексивно осмислювати власну практику (спілкування на рівних);
- стабільність та безпека (забезпечується умовами регулярності та гарантіями конфіденційності);
- чіткість дотримання правил участі в супервізійній групі (тобто узгоджений, сталий склад учасників та учасниць супервізійної групи);
- створення умов для досліджень і розвитку творчого підходу (можливість вільного висловлювання власної думки);
- емоційний комфорт у групі, завдяки чому пов'язаний із професійною діяльністю особистий дискомфорт може бути висловлений та досліджений.

У процесі супервізії практичні психологи закладів освіти:

- вчаться рефлексивної позиції та всебічного аналізу проблемних ситуацій;
- розвивають уміння розробляти та впроваджувати кваліфіковані програми оцінки психологічного благополуччя клієнтів;
- оволодівають методами надання допомоги клієнтам і взаємодії з ними;
- вчаться оцінювати власні професійні компетенції.

Позитивними результатами участі практичних психологів закладів освіти в супервізії є:

- розуміння практичним психологом пріоритетів своєї роботи;
- підвищення кваліфікації щодо методів та засобів результативної допомоги отримувачам психологічних послуг;
- розвиток здатності практичного психолога ефективно розв'язувати проблемні ситуації, пов'язані з виконанням професійних обов'язків;
- усвідомлене дотримання етичних норм у процесі роботи;

- підвищення відповідальності практичного психолога щодо виконання своїх професійних обов'язків;
- попередження професійного вигорання практичного психолога;
- підвищення мотивації до професійного зростання.

Питання для самоперевірки:

1. Визначте, які завдання супервізії є найбільш актуальними для психологів закладів освіти в умовах збройного конфлікту?
2. Проаналізуйте, будь ласка, свою професійну діяльність і визначте, які актуальні питання бажано було б винести на супервізію?
3. Який етап супервізії (підготовчий, реалізаційний чи заключний), на Вашу думку, створює атмосферу успішної взаємодії?
4. Які кроки необхідні для створення супервізійної групи у Вашому закладі освіти? Якої підтримки Ви можете потребувати або з якими бар'єрами можете зіткнутися?

РОЗДІЛ 2. ПРОЄКТНА ДІЯЛЬНІСТЬ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

Тема 1. Теоретичні засади організації проєктної діяльності у системі вищої освіти.

1. Проєкт та специфіка проєктної діяльності.
2. Сутність та етапи управління проєктами.
3. Зацікавлені сторони проєкту.
4. Життєвий цикл управління проєктами та його фази.

1. Проєкт та специфіка проєктної діяльності.

Проєкт визначається як послідовність завдань, які необхідно виконати, щоб досягти певного результату. За даними Інституту управління проєктами (ІУП), термін *проєкт* відноситься до «будь-яких тимчасових починань з певним початком і кінцем». Залежно від його складності, в ньому може бути задіяна одна особа або сотні.

Проєкт є чудовою можливістю для організації та окремих осіб більш ефективного досягнення своїх бізнес та не господарських цілей шляхом впровадження змін. Проєкти допомагають нам організовано та зі зниженою ймовірністю невдачі внести бажані зміни.

Проєкти відрізняються від інших видів робіт (наприклад, процесу, завдання, процедури). Тим часом у широкому сенсі *проєкт* визначається як певна кінцева діяльність, яка дає спостережливий та вимірюваний результат за певних, заздалегідь встановлених вимог.

Це спроба здійснити бажану зміну середовища контрольованим чином. Використовуючи проєкти, ми можемо планувати та виконувати свою діяльність, наприклад: побудувати гараж, провести маркетингову кампанію, розробити веб-сайт, організувати вечірку, поїхати у відпустку, закінчити університет з відзнакою або що-небудь ще, що нам захочеться зробити.

Проєкт є тимчасовою, унікальною і прогресивною спробою чи починанням, щоб досягти якогось, матеріального чи нематеріального, результату (унікальний продукт, послуга, вигода, конкурентна перевага тощо). Зазвичай він включає низку взаємопов'язаних завдань, які плануються виконувати протягом певного періоду часу та в межах певних вимог та обмежень, таких як вартість, якість, продуктивність тощо.

Проєкт – це набір взаємозалежних завдань, які мають спільну мету. Проєкти мають такі характеристики:

1. Чітка дата початку та завершення – є проєкти, які тривають кілька років, але проєкт не може тривати вічно. Ця ключова характеристика означає, що кожен проєкт має кінцевий початок і кінцевий кінець. Початок – це час, коли ініціюється проєкт та розробляється його концепція. Кінець досягається, коли всі цілі проєкту будуть досягнуті (або невиконані, якщо очевидно, що проєкт неможливо завершити – тоді його припиняють).

2. Проєкт створює щось нове – кожен проєкт унікальний, створюючи те, чого раніше не існувало. Будь-який проєкт має на меті створити певні результати, які можуть бути продуктом, послугою чи іншим результатом. Результати роботи мають вирішити проблему або проаналізувати потребу до початку проєкту. Проєкт – це унікальна, одноразова діяльність, яка інколи не повториться точно так само.

3. Проєкт має межі – проєкт працює в певних обмеженнях часу, грошей, якості та функціональності. Детальніше про це ми дізнаємось у наступних розділах.

4. Проєкт не є звичайним бізнесом – проєкти часто плутають з процесами. Процес – це ряд рутинних, заздалегідь визначених кроків для виконання певної функції, скажімо, схвалення відшкодування витрат. Це не разова діяльність. Він визначає, як конкретна функція виконується кожного разу.

На додаток до перерахованих характеристик, звичайним проєктом є:

- цілеспрямований, оскільки він має раціональну та вимірювану вартість;
- логічний, оскільки він має певний життєвий цикл;
- структурований, оскільки він має взаємозалежність між своїми завданнями та діяльністю;
- конфліктний, коли він намагається вирішити проблему, що породжує певний конфлікт;
- обмежений наявними ресурсами;
- ризиковий, оскільки він включає елемент ризику.

Деякі приклади проєкту:

- розробка нового продукту або послуги;
- будівництво будівлі чи споруди;
- ремонт кухні;
- проєктування нового транспортного засобу;
- придбання нової або зміненої системи даних;
- організація зустрічі;
- впровадження нового бізнес-процесу.

Проєкти мають широкий діапазон форм та розмірів. *Проєкт може:*

- Бути великим: будівництво дамби чи мосту – потрібні роки, щоб завершити, і мати величезний бюджет.
- Бути маленькими: побудова доріжки у вашому дворі.
- Із залученням великої кількості людей: як планування весілля.
- Виконаний самостійно: переставляєте фотографії у студентському альбомі.

Види проєктів.

Проєкти можуть бути різноманітними та способами їх реалізації. Ось кілька прикладів проєктів:

- *Традиційні проєкти:* вони виконуються послідовно поетапно. Такими етапами, як правило, є: ініціювання, планування, виконання, моніторинг та закриття. Більшість інфраструктурних проєктів з високою вартістю використовують традиційне управління проєктами.

- *Швидкі проєкти:* вони використовуються переважно при розробці програмного забезпечення. Вони орієнтовані на людей та адаптовані. Зазвичай вони також мають короткі терміни виконання.

- *Віддалені проєкти:* ці проєкти зазвичай використовуються розподіл завдань між командами, які рідко зустрічаються особисто. Робота з належними партнерами є прикладом віддаленого проєкту.

- *Агентські проєкти:* агентські проєкти передаються на аутсорсинг агентству, яке, ймовірно, матиме проєкти з кількома клієнтами. Маркетингові та дизайнерські проєкти зазвичай передаються агентам.

В організаціях проєкт визначається як частина роботи, яку планується реалізувати в поточному бізнес-середовищі. Це визначення дозволяє розрізняти інші роботи, такі як:

Програма – це широка, довгострокова мета, яка часто розкладається на низку проєктів та підпроєктів.

Завдання – ідентифікована та вимірювана діяльність, яка створює невелику одиницю роботи для відповідного проєкту.

Робочий пакет – поділ проєктного завдання.

Робоча одиниця – поділ робочих пакетів.

Кожен проєкт в певних межах, званих обмеженнями:

- обсяг проєкту;
- графік проєкту;
- люди;
- ресурси.

Управління *обсягом проєкту* – це процес, який допомагає визначити та задокументувати перелік усіх цілей проєкту, завдань, результатів, термінів та бюджетів як частину процесу планування. В управлінні проєктами

поширеним є те, що великий проєкт має свої зміни. З визначенням обсягу в управлінні проєктами на самому початку командам стає набагато легше керувати та вносити необхідні зміни.

Для керівника проєкту управління очікуваннями зацікавлених сторін та клієнтів – одне з найскладніших завдань. Завдяки чітко визначеному обсягу проєкту, менеджери можуть легко стежити за роботою та стежити за дотриманням усіх термінів протягом всього життєвого циклу проєкту.

Чітко визначений обсяг управління проєктом допомагає уникнути поширених проблем, таких як:

- постійно змінюються вимоги;
- поворот напрямку проєкту, коли ви вже на півдорозі;
- усвідомлення того, що кінцевий результат – це не те, що очікувалося;
- перегляд обговореного бюджету;
- відставання від терміну реалізації проєкту.

Ефективне управління обсягом проєкту дає чітке уявлення про час, робочу силу та вартість, залучених до реалізації проєкту. Це допомагає розрізнити, що потрібно, а що не потрібно для реалізації проєкту. Сфера застосування в управлінні проєктами також встановлює фактори управління проєктом для усунення елементів, які можуть змінитися протягом життєвого циклу проєкту.

Обсяг проєкту – це частина процесу планування проєкту, яка документує конкретні цілі, результати, функції та бюджети. Документ про сферу діяльності детально описує перелік заходів для успішного завершення проєкту. Обсяг визначається розумінням вимог проєкту та очікувань клієнта.

Планування проєкту передбачає створення документа, який детально описує графік проєкту та організаційні ресурси, необхідні для виконання кожного завдання.

Розклад проєкту передбачає створення документа, який детально описує графік проєкту та організаційні ресурси, необхідні для виконання кожного завдання.

Розклад проєкту має бути доступним для кожного члена команди. Його мета – передати критичну інформацію команді. Тому вона має бути всеосяжною та легко зрозумілою.

Поетапність (графік) проєкту є важливою в контексті досягнення мети проєкту та його цілей, визначених політикою. Він містить інформацію, необхідну для розуміння того, як методологічно досягти мети проєкту.

Поетапність проєкту – це процес поділу та поділу проєкту на низку логічно пов'язаних фаз, які повинні завершити відповідні результати. Процес поетапності є важливим завданням планувальників проєктів, які повинні

виконувати процес планування, одночасно враховуючи, чи перекриваються основні етапи роботи над проектом та виконуються одночасно чи послідовно.

Графік проекту можна скласти у два кроки, як зазначено нижче:

1. *Ідентифікація*. Першим кроком у розробці карти поетапного проекту є визначення того, які фази, підфази та/або підпроекти будуть потрібні для завершення загального життєвого циклу проекту. Ідентифікація повинна ґрунтуватися на цілях та очікуваннях, визначених політикою проекту. Час стає критичним чинником, який визначає поетапність, тому графіки використовуються для визначення ключових фаз. Усі цілі поділяються на групи, враховуючи очікуваний термін виконання кожної із цілей. Потім групує та об'єднує всі цілі, включені до кожної даної групи. Таким чином, планувальники проектів можуть згрупувати цілі політики за термінами виконання, а отже, поділити весь життєвий цикл впровадження проекту на певні фази.

2. *Пріоритетність*. Цей крок стосується визначення пріоритетів для кожної з визначених фаз. Відносне ранжування або пріоритети для етапів повинні ґрунтуватися на тому, наскільки кожен етап реалізує певну мету. Часто пріоритети встановлюються шляхом визначення критичного шляху для всіх цілей визначених фаз. Ось як працює: досліджується і обирається мета з найдовшою тривалістю на кожному етапі; такі цілі порівнюються між собою і організуються за тривалістю (від найкоротшої до найдовшої). Потім визначаються пріоритети для етапів.

Усі ці обмеження проекту залежать від того, чого проект хоче досягти і коли. Все, що виготовляється під час розробки проекту, наприклад *документи, плани та звіти*, вважається результатом.

Наявність остаточного результату, а також обмеженого часового проміжку відрізняє управління проектами від звичайних операцій. Оскільки проекти не схожі на рутинні операції, більшість залучених людей – це ті, які зазвичай не працюють разом. Іноді залучені фахівці приїжджатимуть з різних організацій та регіонів. Якщо бажаний результат досягається вчасно та в межах бюджету, проект вважається успішним.

2. Сутність та етапи управління проектами.

Управління проектами – це практика застосування знань, навичок, інструментів та прийомів для завершення проекту відповідно до конкретних вимог. Це зводиться до виявлення проблеми, створення плану вирішення проблеми, а потім виконання цього плану до тих пір, поки проблема не буде вирішена.

Керівники проєктів відповідають за планування. Виконання, моніторинг, контроль та завершення проєктів. Однак це лише вершина айсберга управління проєктами. Ось кілька основних обов'язків керівника проєкту:

Побудувати план: керівники проєкту відповідають за розробку найбільш реалістичного плану для проєкту. План повинен містити обсяг проєкту, терміни та бюджет. Також може включати визначення конкретних інструментів для роботи.

Зібрати команду: визначення належної команди має вирішальне значення для успіху проєкту. Кожна команда проєкту буде відрізнятися залежно від обсягу ініціативи та функцій, необхідних для завершення проєкту. Ідеальним є пошук спеціалістів та експертів з кожної необхідної задачі.

Призначити завдання: керівники проєкту повинні надати своїй команді чітке визначення конкретних завдань та терміни для кожної частини проєкту. Хоча кожен член команди буде відповідати за свої власні завдання, багато завдань вимагатимуть співпраці як внутрішніх, так і зовнішніх членів команди.

Керівництво командою: тепер, коли команда зібрана і їх завдання призначені, керівник проєкту повинен тримати «руку на пульсі». Це включатиме перевірку окремих осіб на наявність оновлень статусу, виявлення та усунення перешкод на шляху, ведення переговорів щодо розбіжностей, підтримання морального стану команди та забезпечення навчання та наставництва.

Управління бюджетом: більшість проєктів потребують певних витрат, а це означає, що розуміння того, як скласти бюджет проєкту, та управління витратами є критично важливими для успіху. Це передбачає порівняння реальних витрат з оцінками та коригування плану проєкту, якщо це необхідно.

Керування термінами: як і у випадку з бюджетом, перед керівниками проєктів стоїть завдання тримати все за графіком, щоб команда вкладалася в заплановані терміни їх завершення. Для цього буде потрібно встановити реалістичні терміни протягом цього життєвого циклу проєкту, регулярно спілкуватися зі своєю командою для оновлення статусу виконання завдань у деталізованому графіку.

Залучення зацікавлених сторін: зацікавлені сторони відіграють велику роль у проєкті. Зазвичай це впливові люди, на яких впливає проєкт. Керівники проєктів повинні підтримувати хороші стосунки на відкриті лінії спілкування із зацікавленими сторонами, які не тільки можуть як допомогти

усунути перешкоди та розширити можливості команди, так і створити непотрібні вузькі місця та зірвати проєкт, якщо вони незадоволені напрямком.

Передача (здача) проєкту: те, що цілі проєкту були досягнуті, не означає, що робота менеджера проєкту завершена. Тепер менеджер проєкту повинен передати проєкт команді, яка буде керувати, підтримувати та керувати ним у майбутньому.

Задokumentувати процес: визначення та документування «отриманих уроків» – це не тільки хороша практика для зростання особистого менеджера проєкту, але й для передачі цього досвіду іншим колективам організації для подальшого використання. Це допоможе іншим уникнути тих самих помилок або скористатися варіантами їх вирішення.

Процеси керування проєктами можна розділити на п'ять груп, кожна з яких включає один або більше процесів:

- процеси ініціювання, пов'язані із затвердженням проєкту;
- процеси планування, пов'язані з визначенням та уточненням цілей;
- процеси виконання, пов'язані з координацією діяльності людей і наявністю ресурсів для здійснення плану;
- процеси моніторингу й контролю, спрямовані на досягнення цілей;
- процеси завершення, що формалізують здачу проєкту.

Ініціювання. На цьому етапі необхідно переконатися, що всім учасникам зрозуміло, як буде оцінюватися успішність проєкту. Це непросте завдання. Для того, щоб конкретизувати очікування й переконатися, що всі цілком розуміють одне одного, вам треба отримати від учасників проєкту, особливо ключових, максимум інформації.

Планування. Цей етап призначений для встановлення та затвердження цілей проєкту та ключових критеріїв успіху. Результатом етапу планування є визначення та перевірка основних етапів, ресурсів та відповідальності, які мають бути включені до загального плану проєкту. На цьому етапі потрібно прояснити, яким конкретно повинен бути результат, і на підставі цього закласти детальний бюджет, визначити терміни й сформувати графік проєкту.

Виконання. На цьому етапі досліджуються стосунки між людьми, технологіями та методами роботи організації. Відносини визначаються вимогами проєкту та технічними характеристиками, а також навичками та знаннями людей, які беруть участь у проєкті. Фаза *виконання* призводить до виробництва продукту проєкту. На цьому етапі потрібно регулярно спілкуватися з командою, аби переконатися, що все йде згідно з планом. Якщо процеси ініціювання та планування було виконано якісно, виконання проєкту пройде набагато простіше.

Моніторинг і контроль. На кожному етапі проєкту ви повинні постійно аналізувати все, що відбувається, і керувати ним. Обов'язок менеджера – регулярно перевіряти, що все йде відповідно до очікувань, а якщо щось не так, вносити необхідні корективи. Менеджери повинні повідомляти про просування проєкту ключових членів команди. Цей етап призначений для забезпечення оптимізації проєкту та його узгодження з найкращими практиками. Фазу управління слід регулярно повторювати протягом курсу проєкту. Він передбачає перегляд нових функціональних, технічних та бізнес-вимог, щоб визначити будь-які зміни, які будуть застосовані до проєкту, та узгодити проєкт зі змінами.

Завершення. При завершенні проєкту необхідно порівняти результати з тим, що було заплановано. Слід оцінити роботу команди й задокументувати свої висновки. Процедура завершення проєкту необхідна для того, щоб і менеджер, і його команда з кожним разом удосконалювалися.

Усі проєкти мають *результати*. А передача результатів клієнту означає завершення проєкту. Вони служать для уточнення цілей проєкту та заходів, необхідних для його досягнення. Результати проєкту є життєво важливими компонентами *процесу управління проєктом*, оскільки вони дають керівнику проєкту, клієнтам та іншим зацікавленим сторонам знати, що команда досягає прогресу.

Результатом проєкту є будь-який конкретний вихідний елемент, який є результатом навмисної роботи, виконаної під час проєкту. Результат повинен бути у межах проєкту, і він повинен мати визначену роль у досягненні цілей проєкту.

Результати в управлінні проєктом можуть бути основою метою самого проєкту, специфічними особливостями та функціональними можливостями, а також документацією, що впливає з процесів у проєкті. Це включає:

- підписані контракти;
- план проєкту;
- звітність про витрати;
- звіти, які показують, як проєкт рухається вперед.

Цілі проєкту визначають переваги, результати та покращення роботи, які очікуються від проєкту. Цілі зосереджені на речах, які є зовнішніми для проєкту. *Результати* – це конкретні матеріальні речі, які дозволяють досягти поставлених цілей.

Важливою відмінністю між етапами та результатами є те, що етапи проєкту не вимагають, щоб щось було передано як клієнтам, так і внутрішнім зацікавленим сторонам. Вони є контрольно-пропускними пунктами в ході

проєкту і зазвичай є порогом до нового етапу. Завершення будівництва фундаменту будинку – це віха, оскільки це не передається клієнту.

Результати проєкту можуть бути створені як для внутрішніх, так і для зовнішніх зацікавлених сторін. Часом вони залежать від інших результатів. Крім того, один продукт може мати кілька власних результатів, складених під ним. Перш за все, результати класифікуються залежно від *зацікавлених сторін проєкту* та типу:

1. *Внутрішні результати*. Це частина продукту, яка, зазвичай, клієнта не хвилює. Але вони необхідні для запуску проєкту і ніколи не виходять з вашої організації. Такі види діяльності, як розрахунок податків та ведення рахунків, є внутрішніми результатами, необхідними для ведення бізнесу.

2. *Зовнішні результати*. Це результати, які проєкти забезпечує зовнішнім зацікавленим сторонам та клієнтам. Це можуть бути створення функції та документація, які насправді приносять дохід.

3. *Планування результатів*. Результати планування проєкту включають документацію, таку як обсяг проєкту, статут, графік проєкту, бюджети та інші артефакти.

Іноді результати можуть бути також нематеріальними. Коли ви проводите навчальну програму для команд проєкту, щоб вони могли почати над цим працювати.

Оскільки цілі та результати роботи нерозривно пов'язані, найкраще відступати від цілей. Визначення того, що очікується від проєкту, може допомогти вам визначати та визначити конкретні завдання, які необхідно виконати.

Ось чотири кроки до визначення результату в управлінні проєктами:

1. *Задавайте правильні запитання.*

Зробіть крок назад і подивіться на загальну картину. Ви вже матимете важливу інформацію, таку як цілі проєкту на вищому рівні та міру успіху. Задайте собі такі питання:

- Яка мета проєкту?
- Чого сподівається досягти клієнт?
- Що вам потрібно зробити для досягнення цієї мети? І як?
- Яка буде вартість та тривалість?
- Наскільки кожна частина важлива для загального успіху вашого проєкту?

Це аж ніяк не вичерпаний перелік питань. Але це має допомогти вам розпочати правильний шлях.

2. *Зберіть вимоги.*

Відповідні на вищезазначені питання повинні були дати краще уявлення про завдання, які потрібно виконати. У вас буде примітна форма завдань, і ще потрібно визначити вимоги до кожного результату виконання завдань.

Вимоги визначають критерії прийнятності та неприйнятності виконання завдань. Неконкретизовані вимоги означають, що будуть запити на зміни та перегляди, які, по суті, призведуть до повзання сфери застосування (обсягу проєкту).

Вам потрібно буде виявити всіх зацікавлених сторін та їхні пріоритети у цьому проєкті. Важливо також враховувати кінцевих користувачів і те, що зробить їх задоволеними.

3. Визначте KPI.

На цьому етапі керівник проєкту заглиблюється в кожний результат і гарантує їх точність та реалізацію. Це можна зробити розділивши результати на етапи та завдання. Це має дві переваги:

- весь проєкт стає набагато більш керованим;
- розробляється графік проєкту з одночасним зазначенням результатів.

Також важливо розробити показники виконання, терміни та цілі для кожної фази. Важливо встановити ці показники враховуючи обсяг проєкту та бюджет.

4. Перегляньте та затвердьте результати.

Після того. Як будуть визначені результати та визначені показники ефективності, важливо попрацювавши з відповідними зацікавленими сторонами, переглянути та затвердити їх. Ігнорування будь-якого з показника вплине на якість результатів проєкту та збільшить витрати.

Результати є наслідком навмисної роботи, а це означає, що вони повинні бути конкретними та вимірюваними. Якщо ви керуєте досить великим проєктом, швидше за все, буде кілька результатів. Щоб ваш проєкт був успішним, вам потрібно відстежувати їх та керувати ними.

Орієнтовний контрольний список того, як керувати результатами в управлінні проєктами:

1. визначте результати та встановіть вимоги до того, як ваша команда почне працювати. Коли ви додаєте нові вимоги в середині проєкту, це може змінити масштаб та збільшити ваш бюджет.

2. Залучайте всіх ключових зацікавлених сторін під час визначення результатів. Отримайте їхні вимоги та критерії прийняття.

3. Контролюйте прогрес за допомогою регулярних зустрічей, щоб ви могли ідентифікувати проблемні моменти на ранній стадії. Це допоможе вашій команді тримати темпи та коригувати, якщо вони відстають від плану.

4. Використовуйте хороше програмне забезпечення для управління проєктами, щоб відстежувати завдання, результати та етапи.

3. Зацікавлені сторони проєкту.

Проєкт – це спільна робота. Навіть незважаючи на те, що ви відповідаєте за його управління, для того, щоб проєкт був успішним, вам все одно потрібно покладатися на інших, працювати з ними та звітувати про нього іншим людям.

Зацікавлена сторона – це окрема особа, група чи організація, на яку може вплинути, подіяти (позначитися) або прийняти на себе вплив, рішення, діяльність чи результат проєкту. Зацікавлені сторони або активні учасники у проєктах, або їхні інтереси можуть вплинути на результат проєкту. Зазвичай це включає *членів команди проєкту*: керівників проєктів, спонсорів проєкту, керівників, клієнтів або користувачів.

За визначенням Інституту управління проєктами, зацікавлені сторони проєкту визначаються як: «Особи та організації, які активно беруть участь у проєкті або чий інтереси можуть бути позитивно чи негативно позначитися в результаті виконання проєкту або успішного завершення проєкту». Іншими словами, зацікавленими сторонами вашого проєкту є люди чи групи, яким є що отримати або втратити від результатів вашого проєкту.

Якщо проєкт невеликого розміру, кількість зацікавлених сторін може бути невеликою. Однак, якщо він великий і розширений на великій території, у ньому може бути велика кількість зацікавлених сторін, включаючи громади чи широку громадськість. Крім того, усі зацікавлені сторони не схожі. Вони мають різні види запитів та потреб. Необхідно ставитись до кожної зацікавленої особи проєкту так щоб унікально забезпечити відповідність її потребам, інакше зацікавлені сторони можуть відчувати себе поза повагою, що може поставити проєкт під загрозу.

Різні зацікавлені сторони часто мають протилежні бачення, які можуть впливати на зіткнення (викликати конфлікт інтересів) в рамках проєкту. Зацікавлені сторони також можуть бути включені в проєкт, його результати для виконання своїх стратегічних цілей бізнесу або інших інтересів.

Управління проєктом – це узгодження проєкту з потребами чи цілями зацікавлених сторінок. Це має вирішальне значення для досягнення цілі організації шляхом надання організаційних можливостей спостерігати за (або брати участь у) управлінням проєктами та звертаючи увагу на переваги проєкту. Такий процес пропонує основу, яка допомагає керівництву проєкту та спонсорам приймати рішення, які сприяють задоволенню потреб як

зацікавлених сторін, так і цілям організації, або вирішують конфліктні ситуації у разі їх виникнення та можуть узгоджувати непорозуміння. Не тільки список зацікавлених сторін може змінюватися протягом усього періоду проєкту, але і вплив певних зацікавлених сторін може стати більш чи менш вагомим залежно від фази проєкту.

Завдання керівника проєкту – інформувати всіх зацікавлених сторін, залучати їх до роботи та супроводжувати протягом усього періоду розвитку проєкту. Задоволеність зацікавлених сторін є одним із ключових показників успішного проєкту, тому переконатися, що ви отримаєте правильне бачення їх потреб/запитів і занотувати це, щоб не пропустити їхні потреби у вирішальний момент.

Зрештою, управління цими складними відносинами із зацікавленими сторонами є однією з ключових навичок керівника проєкту. Але з такою кількістю різних інтересів, перспектив та особистостей, якими можна балансувати, це непросте завдання. Тому вам потрібно знати про своїх зацікавлених сторін: хто вони, що роблять, які важелі впливу вони мають і як з ними працювати.

Зацікавлені сторони проєкту можна розділити на два типи:

- внутрішні зацікавлені сторони;
- зовнішні зацікавлені сторони.

Внутрішні зацікавлені сторони, це люди, які беруть участь у проєктах зсередини. Вони включають:

- спонсор;
- внутрішній замовник або клієнт (якщо проєкт розповсюджується через внутрішню потребу організації);
- команда проєкту;
- менеджер програм;
- керівництво компанії;
- інші менеджери компанії.

Зовнішні зацікавлені сторони не беруть безпосередньої у проєкті, але залучаються ззовні і на них впливає результат проєкту:

- зовнішній замовник або клієнт (якщо проєкт розповсюджується через контракт із зовнішньою стороною);
- кінцевий користувач;
- субпідрядники;
- постачальник;
- уряд;
- місцеві громади;
- ЗМІ.

Як бачимо, зацікавлені сторони не завжди працюють на керівника проєкту. Зайве говорити, що це може додати додатковий рівень складності, оскільки потрібно вміти спілкуватися з людьми на всіх різних рівнях бізнесу та з різним ступенем залученості, впливу та інтересу.

Зацікавлені сторони є надзвичайно важливими для проєкту. Зацікавлені сторони мають різний рівень *індивідуальних можливостей та повноважень*, коли вони пропонують свою участь у проєкті. Цей рівень може відрізнятись щодо величини надходжень (вкладень) у реалізації проєкту. Така участь може коливатися від невеличких внесків до повного спонсорства проєкту.

Деякі з них також можуть погіршувати успішні проєкти, як активно, так і пасивно. Ці зацікавлені сторони потребують посиленої уваги від керівників проєкту під час загального періоду *життєвого циклу проєкту*.

Ідентифікація зацікавлених сторін – це безперервний процес, що протікає під час загального життєвого циклу проєкту. Перегляд їх, розуміння їхнього рівня сили важелів впливає на проєкт та задоволення їхніх вимог, потребує того, щоб перегляд їх потреб був вагомим для успішного проєкту.

Так само, як вони можуть вплинути на реалізацію цілі проєкту позитивно чи негативно, так і проєкт може бути сприйнятим зацікавленими сторонами як позитивний чи негативний.

Одним із найважливіших завдань керівників проєкту є управління пошуками (виявленням) зацікавлених сторін, які можуть бути проблематичними, тому що зацікавлені сторони часто мають дуже різноманітні або суперечливі цілі та потреби.

Це тому, що інвестиції у ваш проєкт можуть мати різні форми. Це можуть бути гроші компанії, спонсорство керівника або ресурси менеджера. Він також може бути застосований до кінцевого користувача або замовника, оскільки його потреби є надзвичайно важливою умовою, коли йдеться про керівництво вашим проєктом.

Спонсор: спонсор – це особа або група осіб (компанія), яка(і) надає матеріали (матеріальну допомогу) та підтримує проєкти та не відповідає за підтримку успіху. Він може бути зовнішнім або внутрішнім для організації.

Клієнти та користувачі: клієнти – це люди чи організації, які схвалюватимуть та керуватимуть продуктами, послугами чи результатами проєкту. Користувачі, як зрозуміло з назви, використовують продукт.

Постачальники: постачальники – це зовнішні партнери компанії, які оприлюднюють домовленості щодо надання послуг або ресурсів, необхідних для реалізації проєкту.

Ділові партнери: це зовнішні партнери організації, які мають особливі стосунки або партнерські відносини з підприємством.

Організаційні групи: організаційні групи – це внутрішні зацікавлені сторони, на яких впливає дія командного проєкту. Наприклад, людські ресурси, маркетинг, продажі, юридичні, фінанси, операції, виробництво тощо.

Функціональні менеджери: це ключові особи, які виконують роль менеджменту в адміністративній або функціональній роботі з бізнесом. Наприклад, людські ресурси, фінанси, бухгалтерський облік тощо.

Інші зацікавлені сторони: вони є додатковими зацікавленими сторонами, які потребують фінансових установ, державних регуляторів, експертів із питань, консультацій та інших, які мають фінансові інтереси у проєкті, залучають сторонніх партнерів у проєкті або досягають результатів у проєкті.

Зацікавлені сторони – це люди, які на ваш проєкт *впливають* або мають будь-який інтерес до нього. Вони можуть бути внутрішніми, зовнішніми, позитивними, негативними, з високою силою впливу, з низькою значимістю тощо. Однак, щоб успішно завершити свій проєкт, потрібно керувати усіма цими зацікавленими сторонами та реалізувати свої та їхні запити. Якщо цього не зробити, проєкт може опинитися під загрозою.

Перший крок у визначенні своїх *зацікавлених сторін* – потрібно розпізнати, хто насправді є вашими зацікавленими сторонами. Для цього використовуйте статут проєкту та будь-які інші плани та документацію проєкту, щоб скласти повний список зацікавлених сторін вашого проєкту, як внутрішніх, так і зовнішніх.

Майте на увазі, що деякі зацікавлені сторони почнуть діяти/впливати лише пізніше у життєвому циклі проєкту, але якщо ви можете заздалегідь передбачити, ким вони будуть, ви можете почати з'ясовувати їхні потреби, будувати відносини з самого початку та допомогти їм відчутти свою причетність з самого початку.

Визначивши всіх зацікавлених сторін, можна приступати до їх розставлення *пріоритетів*. *Пріоритет* ваших зацікавлених сторін важливий, оскільки це допомагає вам зрозуміти, куди інвестувати свої ресурси. Іншими словами, це допомагає вам, як керівнику проєкту, визначити, хто є ключовими особами, які приймають рішення в будь-який момент, тому ви можете переконатися, що спілкуєтесь із потрібними людьми в потрібний час.

Існує кілька методів визначення цього пріоритету для зацікавлених сторін, але один простий спосіб – розподілити їх за допомогою сітки влади/інтересу (або влади/впливу, або впливу/впливу).

Сітка влади/інтересу допомагає вам ідентифікувати ключових зацікавлених сторін, відповідаючи на два ключових питання, які допомагають об'єднати їх у одну з чотирьох категорій:

- *Який у них рівень влади:* Наскільки важливо, щоб вони були задоволені прогресом та результатами проєкту? Наскільки вони невід'ємні від успіху проєкту? Наскільки вони впливають на проєкт, на інших зацікавлених сторін, на команду тощо? (вплив зацікавленої сторони може бути позитивним чи негативним).

- *Який у них інтерес:* Чи є цей проєкт надважливим для них, чи вони лише тангенціально пов'язані з ним? Це те, за що вони безпосередньо відповідають? Чи покладаються вони на це для інших робіт чи результатів? Чи вони проти проєкту чи якимось чином стурбовані цим?

- Як ми бачимо з наведеної вище матриці, зацікавлені сторони, які потрапляють у верхній правий квадрант (потужні + зацікавлені), є тими, кому слід приділяти додаткову увагу, тому що саме вони можуть мати найбільший вплив на ваш проєкт – на краще чи на погане.

Тепер, коли ви знаєте, хто є ключовими гравцями, і яким з них надати пріоритет, вам потрібно повністю зрозуміти їх очікування від проєкту. Для ключових зацікавлених сторін це може включати зустріч для короткого очного спілкування або бесіди, де ви обговорюєте такі питання, як:

- Як виглядає їхнє визначення/бачення успіху проєкту?

- Будь-які їхні занепокоєння чи застереження щодо проєкту або його результатів?

- Які їх очікування від проєкту?

- Який вплив на них матиме позитивний чи негативний результат проєкту?

- Чи існують передбачувані конфлікти інтересів з іншими зацікавленими сторонами, про які вам слід знати?

Ці розмови не тільки допоможуть вам зрозуміти участь кожної зацікавленої сторони у проєкті та погляди на неї, але й допоможуть вам побудувати ширше уявлення про вашу мережу зацікавлених сторін та про те, як кожен із зацікавлених сторін взаємодіє.

А на особистому рівні зустріч з ключовими зацікавленими сторонами на початку проєкту допомагає вам відчувати деякі основні міжособистісні уподобання (наприклад, стиль спілкування), а також почати вибудовувати свої стосунки з кожною зацікавленою стороною.

Коли ви це робите, корисно також бути готовим для будь-яких політичних, культурних чи екологічних ознак, якщо можете. Виявлення таких речей, як політичний клімат організації, те, як ваші ключові зацікавлені сторони взаємодіють один з одним, і будь-які потенційні конфлікти інтересів можуть допомогти вам дати певний суттєвий контекст, коли йдеться про запуск вашого проєкту або попередження певних рішень.

Визначення ваших зацікавлених сторін та їх потреб – це лише одна частина мистецтва управління зацікавленими сторонами. Але на цьому все не закінчується. Для успішного проєкту вимоги, цілі та задоволеності ваших ключових зацікавлених сторін повинні бути постійною увагою протягом усього вашого проєкту.

Але це не означає, що зацікавлена сторона завжди права – і ваша робота, як керівника проєкту іноді передбачає ігнорування ваших зацікавлених сторін та збалансування їхніх очікувань із статутом проєкту та планом проєкту, про які всі погодилися на початку. Найскладніша частина полягає у збалансуванні потреб, вимог та цілей кожного, щоб ви могли задовольнити зацікавлених сторін, а також реалізувати проєкт, який ви плануєте реалізувати.

Ось кілька способів, як ви можете створити найкращі практики управління зацікавленими сторонами та покращити відносини із зацікавленими сторонами на кожній фазі вашого проєкту:

Документуйте ролі та потреби кожного учасника.

Всю ту роботу, яку ви провели, визначаючи своїх зацікавлених сторін та їх індивідуальні потреби стосовно вашого проєкту використовуйте з користю, зібравши її у спільний, доступний документ, щоб переконатися, що у вас є запис ролі та обов'язків кожного, а також можливість тримати вас усе в одному документі.

Створення реєстру зацікавлених сторін для вашого проєкту допоможе вам відстежувати довгий список людей та пріоритетів. Завдяки реальному документу, який ви можете оновлювати, редагувати та дораджувати по ходу вашого проєкту, ви можете бути впевнені, що ви завжди керуєте проєктом у правильному напрямку та інформуєте потрібних людей у потрібний час.

Спілкуйтеся зі своїми зацікавленими сторонами.

Як керівник проєкту, інформування, включення та натхнення ваших зацікавлених сторін протягом усього життєвого циклу вашого проєкту – один з найважливіших обов'язків.

Як згадувалося вище, ваші «пріоритетні» зацікавлені сторони, ймовірно, зміняться залежно від того, на якій фазі вашого проєкту ви перебуваєте. Це добре, бо дозволяє направляти свою енергію туди, де це необхідно, і уникати перевантаження людей недоречною інформацією.

Це важливо, адже хоча ви і хочете комунікувати із зацікавленими сторонами, але надмірне спілкування може бути настільки ж неприємним, як і недостатня комунікація.

Використання інструменту управління проєктами з безліччю різних варіантів комунікації означає, що ви можете адаптувати свої сповіщення до

унікальних потреб кожної зацікавленої сторони, зберігаючи при цьому повну історію аудиту кожної дії та рішення (що особливо зручно, коли йдеться про час звітування).

Надайте зацікавленим сторонам проєкту відображення того, що для них важливо.

Допоможіть кожній із зацікавлених сторін подолати інформаційний шум та отримати термінове відображення про найважливіші для них показники, створивши персоніфіковані інформаційні панелі. Створіть персоналізовані інформаційні панелі, щоб відстежувати такі речі, як завдання, статуси проєкту, діяльність команди, етапи, ризики тощо, щоб ваші зацікавлені сторони могли швидко побачити, як просуваються певні частини проєкту, і отримати негайний огляд інформації, яка їм важлива.

Зацікавлені сторони не повинні бути «віддаленими». Натомість вбудуйте їх у свій проєкт з самого початку, регулярно спілкуючись, підтримуючи їх у актуальному стані залучаючи їх, та гарантуючи, що вони почуватимуться цінованими та вислуханими.

4. Життєвий цикл управління проєктами та його фази.

Незалежно від того, працюєте ви над невеликим проєктом зі скромними бізнес-цілями або над великою багатоступінчатою ініціативою з масштабними корпоративними наслідками, розуміння життєвого циклу управління проєктами має важливе значення.

Керівник проєкту та команда проєкту мають одну спільну мету: виконувати роботу над проєктом з метою досягнення цілей проєкту. Кожен проєкт має початок, середній період, протягом якого діяльність рухає проєкт до завершення, і кінець (успішний чи невдалий). Стандартний проєкт, як правило, складається з п'яти основних етапів (кожен зі своїм порядком завдань та питань): ініціювання, планування, реалізація, моніторингу/контролю та закриття. У сукупності ці етапи представляють шлях, який проходить проєкт від початку до кінця, і зазвичай їх називають «життєвим циклом» проєкту.

Успішне завершення проєкту – справа не з легких. Він вимагає виконання ряду завдань для задоволення вимог зацікавлених сторін та клієнтів; багато процедур залучається до процесу завершення проєкту. Незалежно від того, над яким типом проєкту ви працюєте, важливо мати вичерпні знання про життєвий цикл управління проєктами, фази проєкту або групи процесів. Завдяки цьому ваші поточні проєкти стають більш організованими та життєздатними для виконання від ідеї до завершення.

Життєвий цикл управління проектами – це п'яти ступінчаста структура, яка розплановується у допомогу керівникам проектів для успішного їх завершення.

Основною компетенцією керівника проекту є глибоке розуміння етапів управління проектами. Знання та планування для п'яти кроків управління проектами допоможуть вам спланувати та організувати ваші проекти так, щоб вони проходили без проблем.

Менеджеру проекту простіше обробляти всі поточні деталі проекту, коли проєкт розбивається на різні етапи. Кожна фаза циклу орієнтована на цілі, має власний набір характеристик і містить дані про продукт, які переглядаються в кінці етапів управління проектом.

Відповідно до Книги знань з управління проектами, життєвий цикл управління проектами повинен визначати наступні аспекти:

- Якої роботи потрібно досягти?
- Хто буде брати участь у команді?
- Які результати проекту?
- Як контролювати результати кожного етапу?

У тих випадках, коли проекти мають дві або більше *фаз*, ці фази вважаються частиною послідовного процесу. Однак у деяких ситуаціях проєкт може виграти від перекриття або одночасних етапів. *Поетанні відносини можуть бути двох типів:*

- *Послідовний зв'язок:* у послідовних відносинах нова фаза починається лише після завершення попередньої фази. На наведеному нижче малюнку ви можете побачити приклад проекту з трьома послідовними фазами. Покроковий характер цього підходу зменшує невизначеність, але також може усунути варіанти зменшення загального розкладу.

- *Відносини, що перекриваються:* у відносинах, що перекриваються, як впливає з назви, наступна фаза починається до завершення попередньої. Фази, що збігаються, іноді потребують додаткових ресурсів, оскільки роботу слід проводити паралельно. Це може збільшити ризик або призвести до переробки, якщо наступна фаза пройде до того, як буде зібрана правильна інформація з попередньої фази.

У передбачуваних життєвих циклах, також відомих як повністю керовані планом, *три основні обмеження проекту, обсяг, час та вартість*, визначаються на початку життєвого циклу проекту. Ці проекти проходять через ряд послідовних або перекриваються фаз. Тепер планування можна здійснити для всього проекту на детальному рівні з початку проекту. На кожному етапі зазвичай виконуються різні роботи. Тому склад і навички, необхідні команді проекту, можуть відрізнятися від фази до фази.

5 фаз життєвого циклу управління проектами:

1. *Ініціація проекту* – це перша фаза життєвого циклу управління проектом, з якої починається проект. Він містить огляд проекту разом із стратегіями, необхідними для досягнення бажаних результатів. Це фаза, на якій визначається доцільність та бізнес-цінність проекту.

Менеджер проекту розпочинає зустріч, щоб зрозуміти вимоги клієнта та зацікавлених сторін, цілі та завдання проекту. Важливо якомога детальніше розібратися в деталях, щоб краще зрозуміти проект. Після прийняття остаточного рішення про провадження, проект може переходити до наступного кроку: тобто збирати проектну групу.

Бізнес-кейс документ пояснює, чому компанія повинна витратити свої технічні, фінансові та людські ресурси на конкретний проект. Це спосіб довести своєму клієнтові, клієнтові або зацікавленій стороні, що продукт, який ви пропонуєте, є надійною інвестицією. Необхідність у бізнес-кейсі полягає в тому, що він містить пропозицію, план, стратегію та маркетинговий план в одному документі та пропонує повний погляд на те, як проект принесе користь організації.

Ідеальний *бізнес-кейс* не говорить про будь-які технічні деталі проекту і зосереджений виключно на бізнес-аспектах. Це зроблено для того, щоб переконати вище керівництво схвалити проект та відповісти на їх занепокоєння щодо можливих фінансових та бізнес-ризиків.

Техніко-економічне обґрунтування. Після затвердження бізнес-кейсу наступним кроком є визначення ймовірності успіху проекту після врахування всіх факторів. Техніко-економічне обґрунтування визначає обмеження та припущення проекту на високому рівні та вирішує, чи варто над ним працювати, чи ні. Цей крок, по суті, визначає, чи має організація всі можливості для виконання проекту та досягнення його цілей.

Залежно від того, над яким проектом ви працюєте, специфікації та вимоги будуть відрізнятися, але вони мають вирішальне значення для успіху проекту. Зберіть їх усі, з'ясуйте, що визначає, чи успішно ви з ними зможете справитись, і повідомте про результати.

Вартість є одним з основних обмежень будь-якого проекту, і керівник проекту несе відповідальність за нагляд та контроль за ним. Керівники маркетингових проектів несуть додаткову відповідальність за аналіз рентабельності інвестицій, який показує очікувану конверсію та загальну вигоду для організації. Крім того, слід чітко пояснити, чи є у наявності достатньо кваліфікована робоча сила чи необхідно додатково залучити фахівців до проекту.

Цей крок дає можливість перевірити, чи проєкт життєздатний з економічного, юридичного, операційного та технічного аспектів. Визначення проблем допоможе проаналізувати, чи можна вирішити проблеми відповідними рішеннями.

Статут проєкту вважається найважливішим документом будь-якого проєкту, оскільки містить:

- ділове бачення та місія;
- цілі та переваги проєкту;
- список зацікавлених сторін;
- обсяг проєкту;
- результати проєкту;
- ризики, пов'язані з проєктом;
- бюджет проєкту та ресурси.

Це етап, на якому визначатимуться показники ефективності для оцінки успіху проєкту. Часто на цьому етапі також буде розглянуто розбиття великого проєкту на менші підпроєкти та встановлення термінів.

Визначення зацікавлених сторін та формування їх реєстру. Спілкування та переговори – це величезна частина ефективного управління проєктами, і значну частину часу керівника проєкту зазвичай витрачають на спілкування із зацікавленими сторонами.

Як згадувалося раніше, успіх будь-якого проєкту залежить від задоволеності зацікавлених сторін. Розуміння потреб та очікувань зацікавлених сторін дуже важливо для успішного виконання проєкту. *Роль зацікавлених сторін в управлінні проєктами важлива з наступних причин:*

Вони приносять досвід до проєкту. Зацікавлені сторони часто надають неоціненну експертизу щодо проєкту. На основі свого досвіду вони можуть надати чіткі прогнози результатів та визначити обмеження проєкту, про які керівники проєктів можуть не знати.

Вони допомагають визначити ризики. Єдиний спосіб зменшити ризики – це виявити їх на початку. Тут зацікавлені сторони можуть запропонувати цінну інформацію. Вони можуть викликати занепокоєння на початку проєкту і, можливо, захочуть обговорити потенційні ризики. Визначення ризиків на початку може дозволити вам відповідно підготуватися та підготувати плани дій на випадок виникнення надзвичайних ситуацій.

Вони допомагають збільшити шанси на успіх. Взаємодія із зацікавленими сторонами допомагає мати чітке уявлення про очікування проєкту з самого початку. Це також допомагає тримати в спільному баченні щодо їх очікувань від проєкту, особливо у міру просування проєкту.

Безперервний участь зацікавлених сторін може збільшити їх інтереси та внески у проєкті. Це може значно збільшити шанси на успіх проєкту.

Зберіть команду та створіть проєктний офіс. Жоден проєкт не можна розпочати без команди проєкту. Підбір робочої команди проєкту, призначення членам ролей та розподіл відповідальності є важливою складовою на етапі ініціації проєкту. Призначення ролей та відповідальності на ранніх етапах підвищує загальну відповідальність усієї команди та може допомогти вам як менеджеру на пізніх фазах життєвого циклу проєкту.

З точки зору маркетингу, призначення ролей слід починати з визнання спеціалізації кожного члена команди щодо вмінь та навичок які потрібні у конкретному проєкті. Врешті-решт, записати все на папері та визначити, що потрібно зробити кожній людині – це хороший початок.

Остаточний огляд. Гарною практикою є переглянути весь етап ініціації проєкту, щоб переконатися, що нічого не упущено. На пізніх етапах ви продовжуватимете переглядати свою роботу, оскільки моніторинг та контроль – це ще один ключовий аспект життєвого циклу управління проєктами

2. Планування проєкту.

На цьому етапі відбувається багато планування, пов'язаного з проєктом, щодо визначення цілей проєкту, настає час розробити план проєкту, якого всі будуть дотримуватися.

Фаза планування формує набір планів, які допоможуть провести вашу команду на етапі впровадження та завершенні. Створена на цей момент програма, безумовно, допоможе вам керувати вартістю, якістю, ризиком, змінами та часом.

Розроблений план проєкту повинен містити всі істотні деталі, пов'язані з цілями та завданнями проєкту, а також детально описувати, як цього досягти. Це найскладніший етап, на якому керівники проєктів піклуються про експлуатаційні вимоги, обмеження проєкту та функціональні вимоги.

Фаза планування проєкту включає наступні компоненти:

- Створення плану проєкту (дорожньої карти) План (дорожня карта) проєкту – це план всього проєкту. Добре розроблений план проєкту повинен визначати перелік заходів, часові рамки, залежності, обмеження та потенційні ризики. Він допомагає керівнику проєкту оптимізувати операції для досягнення кінцевої мети та відстежувати прогрес, приймаючи відповідні рішення в потрібний час. Він також включає інструменти: вимірювання прогресу, делегування завдань, розподілу ресурсів, відстеження часу проєкту витраченого на виконання завдань, ефективної комунікації.

- Створення ресурсного плану План ресурсів містить інформацію про різні рівні та види ресурсів, необхідних для реалізації проєкту. Важливо також розуміти ваші потреби в людських і матеріальних ресурсах. Скільки людей буде потрібно працювати над цим проєктом, і чи потрібно вам найняти тимчасових працівників чи субпідрядників? Які фізичні або цифрові матеріали потрібні і звідки вони будуть взяті?

- Оцінка бюджету Складання фінансового плану допомагає вам встановити розмір бюджету та забезпечити результати проєкту, не перевищуючи його. Остаточний план бюджету містить перелік витрат на матеріали, робочу силу та обладнання. Створення бюджетного плану допоможе команді та керівникам проєкту відстежувати та контролювати витрати протягом усього життєвого циклу управління проєктами.

- Збір ресурсів є важливою частиною планування проєкту, оскільки він допомагає контролювати рівень якості проєкту. Недостатньо зібрати збалансовану команду та внутрішні і зовнішні ресурси. Для виконання поставлених завдань слід зібрати (заключити договори на використання) такі ресурси, як обладнання, гроші, програмні рішення та робоче місце.

- Передбачення ризиків та потенційно якісних перешкод План ризиків допоможе вам визначити ризики та зменшити їх. Він міститиме всі потенційні ризики, порядок серйозності та профілактичні дії для його відстеження. Як тільки загрози будуть під контролем, можна буде вчасно виконати проєкт, дотримуючись якості.

3. Виконання проєкту.

Саме у цій фазі відбувається більшість проєктних робіт, і це вимагає постійного моніторингу, розрахунків, коригування ваших цілей та дорожньої карти у процесі поглиблення у проєкт.

Залучена команда розпочне роботу над створенням результатів проєкту прагнучи досягти цілей та завдань проєкту, як зазначено у плані проєкту. Цей етап визначає, чи буде ваш проєкт успішним чи ні. Успіх проєкту багато в чому залежить від фази виконання проєкту.

Як керівник проєкту, ваше завдання – налагодити ефективні робочі процеси та ретельно стежити за прогресом вашої команди.

Інший обов'язок керівника проєкту на цьому етапі – послідовно підтримувати ефективну співпрацю між зацікавленими сторонами проєкту. Це гарантує, що всі залишаться задоволеними, а проєкт працюватиме без проблем.

Фаза виконання проєкту зазвичай є найдовшою фазою життєвого циклу проєкту і найвибагливішою. *На етапі виконання проєкту:*

- Ваша команда виконує всі заплановані заходи, створює результати та презентує їх зацікавленим сторонам проєкту.

- Ви, як керівник проєкту, зосереджуєтесь на виконанні та нагляді за всіма видами діяльності, щоб створити результати, як зазначено у плані проєкту.

- Вам потрібно буде постійно відслідковувати прогрес проєкту та стежити за тим, щоб етапи та результати відповідали графіку проєкту.

В управлінні проєктами можуть виникнути відхилення по дорозі, але якщо ви їх вчасно виявите, це буде легко виправити. З цієї причини *етап виконання завжди відбувається одночасно з наступним етапом – контролем та моніторингом проєкту.*

Більшість заходів на етапі виконання буде виконувати ваша команда. Це тонка лінія, тому що вам потрібно надати своїй команді достатньо автономії, дбаючи про те, щоб все йшло за планом.

По суті, керівник проєкту має *три основні цілі* на етапі виконання:

- управління людьми;
- управління процесами;
- управління комунікаціями.

На етапі виконання проєкту важливо регулярно оновлювати інформацію щодо просування проєкту, оскільки це надає необхідну актуальну картину та навіть виявляє та показує наявні проблеми.

Проблеми в рамках проєкту обов'язково виникнуть. Такі проблеми, як управління часом, управління якістю та ослаблення морального стану команди, можуть перешкоджати успіху проєкту. Тому переконайтеся, що всі проблеми вирішені спочатку.

4. Моніторинг та контроль за проєктами.

Фаза моніторингу та управління проєктом – це все про вимірювання продуктивності проєкту і відстеження прогресу. Вона реалізується паралельно з етапом виконання. *Основна мета цього етапу* – перевірити, чи все узгоджується з планом управління проєктами, особливо стосовно фінансових параметрів та термінів.

Відповідальність керівника проєкту – вносити необхідні корективи, пов'язані з розподілом ресурсів, та переконатися, що все в порядку. Щоб якісно це виконувати, керівник проєкту може проводити наглядові наради та отримувати регулярні звіти про результати діяльності.

Моніторинг діяльності проєкту після етапу виконання проєкту дозволить керівнику проєкту вживати коригувальних дій. Тим часом, врахування якості роботи також допоможе внести необхідні покращення. Стеження за бюджетом допоможе уникнути зайвих ресурсних витрат.

Інструменти, які беруть участь у процесі моніторингу та контролю проєкту:

- Графік та прогноз витрат: документ, який зберігає інформацію про графік та межі вартості відповідного проєкту.

- Звіт про результати роботи: документ, що містить інформацію про кількість годин, які були витрачені, стандарти якості, які були виконані, та загальні можливості команди.

- Журнал проблем: документ, що містить інформацію про всі проблеми, які виникають під час процесу моніторингу та контролю над проєктом, а також про час, необхідний для вирішення проблем та результатів, які можуть бути використані.

5. Закриття проєкту.

Оскільки багато часу та зусиль вкладається у планування проєкту, часто забувають, що заключна фаза життєвого циклу управління проєктом не менш важлива.

Фаза закриття проєкту являє собою завершальну фазу життєвого циклу управління проєктами, яка також відома як фаза «подальших дій». Приблизно в цей час кінцевий продукт готовий до доставки. Тут головний акцент керівника проєкту та команди має бути на випуску та доставці продукції. На цьому етапі завершується вся діяльність, пов'язана з проєктом. Фаза закриття відбувається не обов'язково після успішного завершення. Іноді проєкт може бути закритий через збій чи неактуальність проєкту.

Після завершення проєкту та своєчасної передачі його клієнтам роль керівника проєкту є – підкреслити сильні сторони, перерахувати підсумки проєкту, визначити неясності та запропонувати, як їх можна виправити для майбутніх проєктів. Виділення часу на визнання сильних і слабких сторін допоможе більш якісно працювати з проєктами, це, у свою чергу, формує авторитет керівника проєкту.

Після того, як продукт передається клієнтам, документація завершується, команда проєкту розформована, проєкт закривається.

Висновок.

Неправильний підхід до роботи призведе до хаосу і не дозволить вам усвідомити переваги управління проєктами; неефективний керівник проєкту може допустити кардинальні помилки при плануванні, що може збільшити ризики та спричинити невдачі, що призведе до погіршення якості результатів та незадоволеного замовника. Важливість управління проєктами полягає у здатності керівника проєкту створювати мотивовані команди, які забезпечують якість та задовольняють клієнтів.

Питання для самоперевірки:

1. Основні характеристики проектної діяльності.
2. Яка роль проектного мислення у здійсненні структурних складових проектної діяльності.
3. Що таке життєвий цикл?
4. Хто може бути зацікавленими сторонами проекту?

Тема 2. Проектні технології в сучасній школі.

1. Основні теоретичні положення.
2. Проектна діяльність як похідна від методу проектів.
3. Види навчальних проектів.
4. Особливості методики та етапи роботи над навчальним проектом.

1. Основні теоретичні положення.

Теоретичне зародження методу проектів відбулося наприкінці ХІХ ст. у США. У період між 1900 та 1815 років виник справжній Проектний рух, який пропагував створення нової школи з орієнтацією на дитину. Одним із перших став поширювати та реалізовувати ці ідеї американський педагог і філософ Дж. Даної у своїй концепції змісту освіти. На його думку, навчання повинно орієнтуватися на природний розвиток вроджених якостей дитини. Тому в центрі розробки змісту освіти має перебувати не «обізнаний дорослий», із задалегідь заготовленими планами та програмами навчання, а учень з його власними інтересами і потребами. У поглядах ученого на сутність методу проектів відсуджується розуміння його як засобу розвитку в дитині її індивідуальних нахилів і здібностей, поєднання теоретичних знань з практичним досвідом учня. Дж. Даної в 1915 році дав цьому явищу назву – Школа майбутнього. Він та його послідовники В. Х. Кілпарик, Е. Коплінгс, Е. Паркхерст розробили й обґрунтували дидактичні основи впровадження методу.

Метод проектів знайшов своїх прихильників і пропагандистів на російській початку ХХ століття, коли школа і педагогіка були на підйомі й розвивались у тісній взаємодії з педагогікою – наукою західних країн. Ідеї навчання, покладені в основу методу проектів, знайшли своє відображення у роботі російських педагогів в експериментальних школах «Будинок вільної дитини (1906-1909 рр., К. Венцель), «Сельмент» (1907-1908 рр., А. Зеленко, С. Шпацький), «Дитяча праця і відпочинок» (1909-1918 рр., С. Шацький).

У 20-х роках ХХ сторіччя метод проектів значно вплинув на розвиток радянської педагогіки. Фактично на нього спиралась Декларація про єдину трудову школу 1918 року. З 1929 по 1932 рік метод проектів широко застосувався у шкільній практиці, зокрема в Україні.

Пізніше про нього забули на кілька десятиліть, оскільки методи навчання розглядались переважно як способи передавання знань. Лише в 60-ті роки ХХ століття у західноєвропейських країнах метод проектів пережив своє друге народження – під тиском студентських вимог радикально

реформувати систему освіти, спрямувати її назустріч демократичним змінам та соціальним запитам суспільства.

Пошук поєднання теоретичних знань та їх практичного застосування для вирішення конкретних проблем зробив цей метод популярним. Його широко застосовують у навчальних закладах США, Англії, Німеччини, Нідерландів та ін., а в 90-х рр. – і в школах України.

На сучасному етапі відповідно до змістовного та процесуального наповнення метод проектів розглядається як:

1) метод навчання, якщо він застосовується на окремому етапі навчальної діяльності як комплекс дидактичних прийомів, спрямованих на досягнення освітньої мети в межах певної організаційної форми;

2) форма організації навчання, якщо узгоджена діяльність викладача та студентів здійснюється за встановленими етапами і в певному режимі (наприклад, заняття – проекти);

3) педагогічна технологія, якщо це комплексний інтегративний процес, який передбачає цілепокладання, планування, відповідну організацію, реалізацію цілей за допомогою адекватних методів і форм, аналіз результатів.

У будь-якому випадку, метод проектів – це педагогічна система, яка має певну сукупність взаємопов'язаних засобів і принципів, необхідних для створення організованого та цілеспрямованого педагогічного впливу на формування особистості учня.

На практиці метод проектів розглядається як інновація, метою якої є створення для студента умов, за яких вона оволодіє вміннями активно здобувати, оновлювати та розвивати свої знання, зможе їх творчо застосовувати.

Метод проектів підтримується багатьма дидактичними принципами, з-поміж яких виділимо наступні:

- принцип активності (цілеспрямоване активне сприймання здобувачами проблеми проекту, її переосмислення та розв'язання);

- принцип продуктивності (прагматична спрямованість діяльності на отримання суб'єктивно чи соціально ціннісного результату);

- принцип технологічності (виконання взаємозумовлених навчальних дій у чітко визначеній послідовності);

- принцип саморозвитку (створення розвивального середовища, у якому в результаті реалізації здобувачами поставленої мети будуть започатковуватись нові проекти);

- принцип опори на суб'єктивний досвід здобувачів (урахування досвіду здобувача, набутого в процесі сприймання і розуміння ним навколишнього світу);

- принцип зв'язку дослідження з реальним життям (використання навколишнього середовища як лабораторії, в якій відбувається процес пізнання);

- принцип співробітництва й партнерства (об'єднання ресурсів і зусиль задля досягнення спільної мети).

Метод проєктів розглядається як засіб поєднання теорії і практики у процесі навчання. Має історичні основи. Досліджується сучасними науковцями. Розглядаємо як метод навчання, засіб навчання форму організації навчання та педагогічну технологію.

2. Проєктна діяльність як похідна від методу проєктів.

Проєктна діяльність – похідна від методу проєктів категорій – у педагогіці розглядається у двох аспектах:

1) як процес розробки окремими педагогами або колективами цілей і конструктивних схем їх досягнення, теоретичних моделей – навчально-виховних програм застосування;

2) як проєктна діяльність студентів – складова навчальної діяльності, підпорядкована певним організаційним засадам.

За свою суттю проєктна діяльність здобувачів є засобом їхнього навчання, розвитку та виховання. У проєктній діяльності у здобувачів розвиваються:

- пізнавальні здібності (планування проєктної діяльності, пошук шляхів розв'язання проблеми, вибір оптимальних способів і засобів діяльності, аналіз і синтез інформації);

- креативне мислення (на всіх стадіях над проєктом);

- дивергентне мислення (здобувач має подати якнайбільше ідей щодо розв'язання проблеми в межах теми проєкту);

- активність і самостійність (опис індивідуальних частини проєкту, планування, дослідження, оцінювання, самостійний вибір форми представлення результату діяльності);

- просторова уява (планування часу роботи над проєктом, передбачення необхідних ресурсів, уміння оцінити та відібрати найбільш слушні ідеї);

- критичне мислення (на всіх етапах проєктної діяльності);

- сенсомоторні навички (на етапі виготовлення освітнього продукту).

Окрім того у здобувачів формується:

- навички вербальної та невербальної комунікації (в умовах ситуативно-ділового спілкування);

- навички та прийоми роботи в колективі (виконання різних ролей у груповій роботі, взаємодопомога та взаємопідтримка учасників проєктної діяльності);

- навички емоційно-вольової сфери (на всіх етапах роботи над проєктом);

- навички спілкування в соціумі (на етапі збору необхідної інформації, під час презентації результату діяльності);

- вміння враховувати потреби навколишніх (під час планування та виготовлення продукту, який має соціальну цінність або прикладне значення);

- вміння приймати оцінку інших (здійснення само – та взаємооцінювання проєктної діяльності за визначеними критеріями).

Проєктну діяльність здобувачів варто розглядувати як особливий вид навчальної активності, що полягає в мотивованому досягненні свідомо поставленої мети для створення навчальних проєктів. Можемо вважати навчальний проєкт як навчально-пізнавальне завдання для здобувачів, спрямованого на розв'язання проблеми, пов'язаної зі створенням суб'єктивно чи об'єктивно ціннісно освітнього продукту.

Виходячи з принципів, на яких будується проєктна діяльність здобувачів, виділимо специфічні ознаки, притаманні навчальному проєкту:

- наявність актуальної в дослідницькому або творчому аспекті проблеми, для розв'язання якої необхідний інтегрований зміст;

- значущість для здобувачів передбачуваних проєктивних результатів і потреба в розв'язанні проєктної проблеми чи задачі;

- самостійне виховання частини проєкту (на певних етапах) або всієї проєктної задачі;

- використання здобувачами пошукових і дослідницьких прийомів роботи.

Метод проєктів розглядаємо у контексті проєктної діяльності. Визначаємо принципи проєктної діяльності та на їх основі формулюємо вимоги до навчального проєкту.

3. Види навчальних проєктів.

Технологія навчальних проєктів залежить від цілей і задач навчання, отже, визначається кількома параметрами. За класифікацією, запропонованою Є. Полат, розрізняють такі види навчальних проєктів.

За домінуючою діяльністю:

- *прикладні*. Проєктами передбачається розробка та виготовлення виробу, наділеного суб'єктивною новизною. Мета таких проєктів – формувати систему інтелектуальних, загально трудових і спеціальних знань, умінь і навичок, втілену в кінцевий продукт. Ці проєкти мають чітко визначену структуру взаємодії учасників, кожен з яких виконує певну роль. Їх результат обов'язково втілюється в матеріальну форму, він зорієнтований на життєві потреби самих учасників, спрямованих на впровадження в практику.

- *рольові (ігрові)*. У проєктах засобами гри імітуються соціальні або ділові форми поведінки і схожих з реальними ситуаціями. Їх учасники виконують ролі, зумовлені характером та змістом проєктів. Метою цих проєктів є оформити навчальний процес у вигляді ігрової діяльності та зімітувати суспільні відносини. За формою рольові проєкти аналогічні до стимуляційної гри. Їх структура залишається несталою до завершення роботи й залежить від діапазону реакцій учасників. Результати роботи намічаються на початку, проте повністю виявляються лише в самому кінці проєкту. Рольові проєкти використовувати на практичних заняттях.

- *інформаційні (ознайомлювально зорієнтовані)*. Проєкти пов'язані зі збором інформації про певний об'єкт чи явище, аналізом та узагальненням фактів, ознайомленням з ними широкого загалу. Їх дидактичною метою є створити умови, за яких здобувачі самостійно знаходять інформацію, необхідну для розв'язання пізнавальних задач, отримують досвід роботи з різноманітними інформаційними джерелами – вербальними, друкованими, електронними, телекомунікаційними. Описані проєкти більшою мірою задовольняють зміст предметів гуманітарного циклу.

- *мистецькі (творчі)*. Домінуючим аспектом проєктів є вільний і нетрадиційний підхід до виконання, оформлення та презентації результату. Такі проєкти дають змогу максимально враховувати мистецькі інтереси учасників. Їх метою є ознайомлення з культурним надбанням людства; розкрити й розвинути творчий потенціал особистості; розвинути презентаційні уміння і навички (уміння триматися перед аудиторією, використовувати під час виступу засоби наочності, елементарні артистичні навички); виховувати естетичний смак. Зазвичай такі проєкти не мають сталої структури діяльності учасників – вона намічається й розвивається залежно від жанру кінцевого результату та його представлення. Результат може бути оформлений у вигляді сценарію, статті. Виставки, рекламного проспекту, літературного чи художнього твору тощо. Мистецькі проєкти найчастіше використовуються в межах предметів естетичного циклу.

- *дослідницько-пошукові*. Діяльність здобувачів спрямовується на вирішення проблеми, результат якої заздалегідь невідомий. Педагогічна мета

цих проєктів – формувати навички пошукової діяльності та навчального дослідження; розвивати уміння і навички самостійної діяльності з навчальним матеріалом. Проєкти за свою структурою наближені до досліджень і мають такі етапи: виявлення проблеми; формування припущення; планування та розробка дослідницьких дій; збір інформації, її аналіз та узагальнення; спостереження, проведення експерименту; аналіз отриманих матеріалів; оформлення результату пошуку чи дослідження; публічна презентація проєкту; рефлексія, висновки. Продуктом діяльності може бути публікація, довідник, карта, газета, колекція тощо.

За предметно-змістовним наповненням:

- *Монопредметні*. Провідна проблема проєктів вирішується в межах одного навчального предмета, хоча для її розв’язання залучаються знання з інших галузей. Такі проєкти вимагають чіткого формування мети, методичних завдань, а також визначення компетентностей, яких у результатів мають набути здобувачі.

- *Міжпредметні*. Зміст проєктів має інтегрований характер – він охоплює кілька навчальних предметів. Такі проєкти вимагають злагодженої роботи творчих груп, чіткого визначення дослідницьких завдань. Проведення проміжних звітів.

- *Надпредметні (позапредметні)*. Проєкти інтегрують знання з різних галузей. До їх організації можуть долучатися спеціалісти різного фаху.

За характером координації:

- *з безпосередньою координацією* впроваджуються на початковій стадії ознайомлення здобувачів з проєктом діяльності; у ході всього проєкту викладач планує діяльність здобувачів, організовує виховання дослідження, допомагає знаходити необхідну інформацію, вчить опрацьовувати її, стежить за дотриманням визначених термінів виховання проєкту, спільно з учнями організовує презентацію результатів, бере безпосередню участь в оцінюванні проєктної діяльності;

- *з прихованою координацією* – застосовується за умови наявності в здобувачів певного досвіду проєктної діяльності; викладач виконує роль рівноправного учасника: більшу активність виявляє на початковому етапі проєктування, а далі – консультує.

За кількістю учасників:

- *індивідуальні*. Проєкт виконується однією особою. Викладач допомагає скласти план діяльності, проводить індивідуальні консультації. Тему та проблему проєкту формулює сам здобувач, і вона залежить від його інтересів та можливостей;

- *парні*. Проєкт виконується двома учасниками. Вони складають спільний план дій; визначають форму представлення результату; добирають творчу назву свого проєкту; беруть активну участь в організації публічного захисту проєкту;

- *групові*. Численність учасників визначається на етапі планування; вона залежить від загальної теми, провідної проблеми, а також від бажання учасників об'єднуватись за інтересами (чи особистими симпатіями). Робота в групі полягає в тому, щоб у процесі розробки навчального проєкту учасники обмінювались власним досвідом, радились один з одним, вчилися знаходити спільні рішення. Викладач узгоджує діяльність груп учасників, гнучко підпорядковує її спільній темі; проводить індивідуальні консультації, за потреби – надає допомогу.

За тривалістю:

- короткотривалі – від двох до шести годин (або занять);
- середньої тривалості – від тижня до місяця;
- довготривалі – від одного до кількох місяців.

В основу роботи над навчальним проєктом покладено взаємодію суб'єктів, яка полягає у спільній праці, пізнанні. Спілкуванні. Здобувач є активним учасником проєктної діяльності. Він визначає мету. Відкриває нові знання, обирає шляхи розв'язання проблеми, експериментує, несе відповідальність за свою роботу. Викладач – партнер здобувача у цій діяльності. Він допомагає визначити мету, розкриває можливі форми роботи, рекомендує джерела отримання інформації, сприяє прогнозуванню результатів, допомагає оцінити роботу, створює для активності здобувачів. Такий підхід дає змогу уникнути авторитарного впливу на особистість людини, встановлює та підтримує взаємні зв'язки суб'єктів у спільній діяльності, результатом якої є вияви активності, формуванню суспільно значущих потреб і зростання мотивації.

Залежно від домінуючої в навчальному проєкті діяльності її об'єктом може бути продукт, що має практичну або теоретичну цінність. Як правило, така цінність суб'єктивна. З точки зору педагогіки, у проєктній діяльності вищу вартість має не сам продукт, а власне досвід проєктування.

Відповідно до провідної мети проєкту, об'єкт може досліджуватися за ознаками групи, структури, місця, функції, часу та властивостей. У процесі дослідження об'єкта розвиваються соціально значущі якості, компетентності та пізнавальні інтереси здобувача.

Немає єдиного підходу до класифікації проєктів. Визначення їх видів. Відповідно до виду проєкту, визначаємо особливості його використання.

4. Особливості методики та етапи роботи над навчальним проєктом.

Оскільки у проєктній діяльності відтворюються основні етапи навчально-пізнавального процесу, то відповідно, *домінуючим будуть такі групи методів:*

- методи первинного засвоєння змісту діяльності;
- методи стимулювання і мотивації навчання;
- методи відтворення певного способу діяльності та застосування прийомів проєктної діяльності в процесі розв'язання задач;
- методи оцінювання діяльності.

Робота над навчальним проєктом організовується за такими етапами:

I. Етап постановки мети – усвідомлення здобувачами конкретної задачі (організація проєкту);

II. Етап планування роботи – вибір раціонального способу дії (планування проєкту).

III. Етап виконання – реалізація діяльності, яка супроводжується поточним контролем і перебудовою за необхідності (реалізація проєкту).

IV. Етап перевірки результатів, виправлення помилок, зіставлення отриманих результатів запланованими, підбиття підсумків роботи та її оцінювання (підсумок проєкту).

Метою першого етапу роботи над навчальним проєктом є засвоєння фактів або опис явища, яке буде досліджуватись. Провідним психологічним механізмом виступатиме асоціація. А домінуючими видами діяльності – сприйняття, осмислення та запам'ятовування. Відповідними методами при цьому будуть розповідь, репродуктивна бесіда, демонстрування, ілюстрація та ін. Вони активізують психічні процеси здобувача, сприяють первинному сприйняттю змісту роботи.

Метою другого етапу – планування роботи – є створення навчального середовища, сприятливого для природного виникнення в здобувачів бажання брати участь у проєктній діяльності, усвідомленні її задач, передбачення цілі задуму. Психологічними механізмами при цьому є механізми творчої діяльності (передбачення, прогнозування, висування припущення, перебирання альтернатив, уявне моделювання, інтуїтивне обґрунтування тощо). Засобами такої діяльності стануть методи стимулювання і мотивації навчання, а саме: навчальна дискусія, створення проблемної ситуації, «коло ідей», «мозковий штурм», метод висування і перевірки припущення, навчальне заохочення та ін.

Поєднання на цьому етапі репродуктивних та інтерактивних методів забезпечує в умовах розвивального навчання перехід кількісного накопичення відомостей і фактів у нову якість – уміння застосовувати засвоєння прийомів в процесі подальшої пошуково-дослідницької діяльності.

Метою третього етапу роботи над навчальним проєктом є відтворення певного способу діяльності в процесі розв'язання сформованих задач. Провідним психологічним механізмом є механізм продуктивної діяльності, а домінуючою групою методів – методи застосування прийомів діяльності. До них належить частково-пошуковий метод, дослідницький, навчальний експеримент, аналіз нової інформації, порівняння фактів, навчальне моделювання та конструювання, комбінування способів розв'язання проблеми, ділова гра, взаємонавчання тощо. Їх головною функцією є підготовка та розробка необхідних ресурсів для проведення індивідуальної чи групової роботи; організація активної пошукової (дослідницької) та продуктивної діяльності здобувачів у нових умовах; створення розвивального освітнього середовища, яке ініціюватиме творчий процес у всіх учасників навчальної ситуації.

Метою завершального етапу роботи над навчальним процесом є оцінювання діяльності учасників. Провідним психологічним механізмом діяльності – рефлексією – визначається відповідна група методів контролю за результатом і самоконтролю. Перший з них передбачає підсумкові дії. Не заперечуючи самостійне значення цього методу, зауважимо, що діяльність залишається незавершеною, якщо далі не йде оцінка й самооцінка, що особливо важливо в проєктній діяльності.

Спектр задіяних у проєктній діяльності методів не обмежується зазначеними. Аналіз досвіду організації проєктної діяльності свідчить про те, що на кожній стадії роботи над проєктом обирається основний метод (спосіб діяльності), решта – доповнюють його.

Організація проєктної діяльності передбачає використання на кожному її етапі одночасно з методами різноманітних інформаційних, інструментальних та інших засобів. Так, на етапах організації і планування проєкту ефективними є ідеальні об'єкти: обрані уявлення. Знакові моделі, розумові експерименти. Процедура пошуку інформації та збору матеріалу на етапі реалізації проєкту супроводжується використанням водночас з ідеальними інформаційних (паперові, електронні, оптичні тощо), механічних (приклади, інструменти) та природних (натуральні об'єкти, препарати, колекції тощо) засобів.

Долучаються до проєктної діяльності, її учасники набувають знань, які за дидактичним значенням виходять за межі окремого навчального предмета,

а за своїх особистісним сенсом – за межі звичного шкільного середовища, пов'язуючи здобувачів з реальними соціальними проблемами.

Розглянемо зміст діяльності учасників проєкту на кожному його етапі.

I етап. Організація проєкту.

Етап визначення викладачем стратегії діяльності, яка полягає у виборі виду і теми проєкту, формуванні провідної проблеми та дидактичної мети.

Обираючи тему проєкту, викладачу варто орієнтуватися на такі критерії:

- чим дійсно серйозно захопить пропонований проєкт;
- чи піддаватиметься він успішній реалізації з їхнього боку;
- чи буде мати практичний, особистісно чи соціально значущий результат;
- чи зумовить проєкт у процесі його реалізації подальшу серію проєктів.

II етап. Планування проєкту.

Етап організації проєктної діяльності здобувачів. Викладач ознайомлює здобувачів із загальною темою навчального проєкту та стимулює виникнення інтересу до неї; окреслює коло проблемних питань та зорієнтовує учнів на усвідомлення задуму проєкту; допомагає вжитися в ситуацію та виділити низку проблем, які цікавлять здобувачів; скеровує на можливі шляхи розв'язання проблеми та ймовірний результат діяльності, допомагає у плануванні.

Після такого «занурення» в проєкт організовується активна спільна (чи індивідуальна) проєктна діяльність здобувачів, для цього, за бажанням учасників утворюється творчі групи й обирається напрям діяльності який узгоджується із загальною темою та ідеєю проєкту. Учасники визначаються із формою представлення результатів.

На цьому етапі ініціатива переходить до здобувачів. Це зумовлено тим, що виконання певних завдань за прямою вказівкою викладача може не відповідати нахилам та бажанням здобувачів.

На цьому є етапі визначаються критерії оцінювання діяльності учасників.

III етап. Реалізація проєкту.

Характер діяльності здобувачів – інформаційно-операційний. Здобувачі за допомогою викладача визначають можливі джерела інформації, самостійно збирають необхідний матеріал, безпосередньо виконують поставлені завдання проєкту. Педагог займає позицію консультанта, а за потреби – координатор, він спрямовує пошукову діяльність здобувачів в оптимальному напрямі. Самостійна пошукова робота підпорядкована певній логіці та здійснюється за таким алгоритмом:

- усвідомлення проблеми класного пошуку;
- з'ясування незрозумілих питань;
- спостереження, збір фактів, доказів;
- аналіз та узагальнення зібраних даних;
- узгодження виховної роботи із запланованою;
- висновки.

Проведення здобувачами висновків завершується застосуванням набутих знань у практичній роботі. Їх результатом повинен бути реальний освітній продукт, що має суб'єктивну або об'єктивну цінність. Отримавши його, здобувачі дають відповіді на такі запитання:

- Які знання знадобилися в практичній роботі?
- Який особистий досвід могли використати? Який досвід отримали?
- Що змінилося в результаті виконання проєкту?
- Що покращили для себе чи для інших людей?

IV етап. Підсумок проєкту.

На завершальному етапі розробки проєкту передбачається оформлення і презентація його результату, аналіз та оцінювання проєктної діяльності учасників. Важливість цього етапу пояснюється тим фактором, що кожна справа має бути доведеною до кінця. Відчуття завершеності виникає в здобувачів під час представлення результату проєкту.

Педагогічна цінність підсумкового етапу полягає не у виявленні якості виконаного продукту, а в ході самої діяльності – це передусім цікавить викладача: як працювали здобувачі, як змогли реалізувати свої можливості, якою мірою виявили свою самостійність, яких нових знань і вмінь набули. Для здобувачів цей етап пов'язаний із демонструванням зростання своєї компетентності.

Питання для самоперевірки:

1. Дайте визначення поняттю «проєкт».
2. Розкрийте суть проєктної діяльності.
3. Складіть таблицю «Види проєктів».
4. Визначте етапи роботи над проєктами.
5. Складіть алгоритм роботи над проєктом.

РОЗДІЛ 3. ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА

Тема 1. Особливості взаємодії особистості з цифровими інформаційними технологіями.

1. Специфіка використання комп'ютера у професійній діяльності та для проведення наукових досліджень.
2. Використання комп'ютерів для організації дозвілля.
3. Обмеження у використанні комп'ютерних технологій.

1. Специфіка використання комп'ютера у професійній діяльності та для проведення наукових досліджень.

Професійна діяльність більшості працівників пов'язана з використанням комп'ютерних технологій. Вони використовуються з метою автоматизації робочих дій та операцій у тих випадках, де алгоритм є доцільним для використання. У класифікаторі професій існує група професій «людина-техніка», які використовують комп'ютерні технології для:

- ефективного управління системами та агрегатами; контролюванні їх діяльності, фіксації відхилень у роботі;
- автоматизації робочого процесу; організації виробничого конвеєру;
- проведення розрахунків роботи та регуляції роботи автоматичних систем;
- моделювання нових систем та передбачення результатів їх роботи;
- передбачення виникнення критичних випадків та можливості їх усунення.

Таким чином у системі «людина-техніка» працівник виконує функцію оператора. Наприклад, існує додаткова спеціальність оператор комп'ютерного набору, фахівці якої спеціалізуються по використанню офісних програм (MS Word, Excel тощо). Фахівець-оператор контролює роботу технічних систем за допомогою інших технічних пристроїв та власних ресурсів (інтелектуальній діяльності, докладанню фізичних зусиль). Оператор виконує діяльність, яку не може виконати автоматизована система, оскільки має можливість підсвідомої інтелектуальної оцінки ситуації на основі врахування багатьох показників системи у одній логічній задачі. Людина-оператор володіє професійною інтуїцією, яка дає можливість апперцепції розвитку подій, які не мають ознак прояву. Оператор може «здогадатися», що система дасть збій, керуючись власними досвідними знаннями (здобутими на власній практиці). Наприклад, оператор, який знає, що один агрегат має монтажний дефект

може «врахувати» цю інформацію у процесі оцінки роботи системи (приблизно вирахувати, коли вона вийде з ладу). Інформаційна система, з якою працює оператор, діє за математичними законами, які можна екстраполювати на роботу різних вузлів та агрегатів, які комп'ютерна система здатна зафіксувати та повідомляти про необхідність сервісного обслуговування. Наприклад, комп'ютери, які розміщені в автомобілі вираховують кількість рідини, які необхідні для роботи окремих вузлів та сповіщають користувача про їх відсутність, або мінімальну кількість.

У інших системах професій «людина-художній образ», «людина-природа», «людина-знакова система» та «людина-людина» комп'ютерні системи використовуються для обслуговування роботи, і у деяких випадках без них можна обійтися. Проте, для полегшення роботи використовують спеціальне програмове забезпечення, яке використовується у роботі з різною метою: збереження інформації, креслення малюнків та ескізів, проведення обрахунків, з навчальною метою. Наприклад, для того, щоб вивчити ступінь вивчення якоїсь проблеми, можна здійснити пошук інформації в мережі Internet або скористатися послугами публічних бібліотек. Якщо ваше питання, наприклад, стало предметом цікавості науковців у останні роки, ви знайдете багато актуальної інформації у мережі. Питання, які вивчалися у «доцифрові часи», варто шукати у картотеках паперових каталогів, які поступово «переміщуються» у цифрову мережу. Наприклад дослідження з історії психології потребуватимуть роботи з рідкісними джерелами, які знаходяться у фондах бібліотеки. Цифрові інформаційні технології дозволили швидко та мобільно отримувати доступ до інформації. Можна за допомогою комп'ютера підключеного до мережі Internet розробити опитувальник, розповсюдити його у мережі, отримати результати та обробити їх. Таким чином – провести дослідження не виходячи з дому. Можна зробити те ж саме, проте скориставшись «аркушем та олівцем». Результат роботи буде залежати від того наскільки якісно ви обробите результати та сформулюєте висновки, а не від того наскільки сучасні комп'ютерні засоби використали. В епоху появи промислового виробництва інженер, який міг сконструювати машину, коштував дорожче, ніж обладнання. Ця ж логіка розповсюджується на сучасне виробництво – у будь якій професії (окрім «людина-техніка») кваліфікація працівника та його професійні характеристики: досвід, уміння, творчі здібності визначають кінцеву результативність та якість роботи.

У наукових дослідженнях комп'ютерні технології використовуються для:

- пошуку інформації та її обробки. Ви можете знайти необхідну літературу, опрацювати її. Проте, ніхто не зможе за вас зробити аналіз, систематизувати дані, зробити логічні умовисновки;

- збереження та редагування інформації. Зручно редагувати лише окремі частини тексту а не увесь масив символів, проте не варто забувати, що зміст написаного і його якість залежать від користувача а не комп'ютера;

- обробки результатів; особливо це стосується кількісного аналізу. Комп'ютер зробить статистичний аналіз, наприклад, вирахує коефіцієнт кореляції між явищами, проте зв'язок має відповідати формальній логіці, яку встановлює дослідник. Наприклад, явища шкільної успішності та тривожності формально можуть бути пов'язані, а от когнітивної складності та зросту – ні;

- організації проведення дослідження. Використовуючи сучасні технології зв'язку ви швидко зможете налагодити контакти з учасниками, розіслати запрошення, призначити зустріч, провести online-опитування, семінар. Такі заходи вимагають технічної підготовки не лише дослідника але й учасника (наявність спеціальних пристроїв: аудіо-пристроїв, мікрофону, спеціального програмового забезпечення), які будуть не готові долучитися до дослідження, що у свою чергу вплине на об'єктивність отриманих вами результатів. Наприклад, ви вивчаєте, які ставляться літні люди до генно модифікованої продукції шляхом анкетного Internet-опитування. Об'єктивно, що далеко не усі учасники користуються Internet-мережею, а тому, не усі зможуть долучитися до дослідження а ви отримаєте результати лише по частині вибірки (скоріше за все це будуть літні люди, які проживають у місті);

- презентації результатів та їх поширення серед громадськості та наукової спільноти;

- проведення психологічного консультування, навчання та інших форм роботи, які передбачають віддалене спілкування з колегами. Ви можете порадитися (використовуючи, наприклад Skype, Google Meet, Zoom) з колегами з-за кордону, провести консультацію клієнта. Небезпека може полягати у тому, що у процесі консультації ви будете обмежені у спостереженні за іншими невербальними проявами психічного стану людини, або у вашого клієнта з'явиться фобія «просочування» конфіденційної інформації у мережу.

У процесі роботи будь-який спеціаліст повинен розуміти, що програмове забезпечення – це лише засіб, який автоматизує деякі ланки роботи і не зможе виконати усю роботу від початку до кінця. У процесі підготовки психолога – вивчення комп'ютера не повинно бути самоціллю. У окремих випадках, коли для вашого завдання необхідно виконувати

висококваліфіковані роботи, психологу варто звернутися до спеціаліста. Наприклад, якщо ви плануєте створити програму, яка допоможе вам провести дослідження (електронний опитувальник) досить непродуктивно вивчати мову програмування для написання програми. Таким чином ви повертаєтесь у часи натурального господарства. Краще гарно робити свою роботу а програмуванням нехай займаються – програмісти.

2. Використання комп'ютерів для організації дозвілля.

Дозвілля – це час, який призначений для відновлення психічних та фізичних зусиль людини після тривалого фізичного чи психічного навантаження. Відпочинок, з точки зору психофізіології, – це не відмова від активності, а її зміна. Наприклад, якщо ви працюєте у бібліотеці, відпочинок та дозвілля мають бути відмінними від основного виду роботи. Тобто, відпочинок за книгою чи доміно буде менш якісним, ніж активні форми – спорт, туризм, піші прогулянки, танці. І навпаки, якщо ви працюєте у галузях, які пов'язані з фізичною працею, ви повинні відпочивати, виконуючи інтелектуальні види діяльності: гра у шахи, перегляд кінофільмів, відвідування театр. Останнім часом, багато людей проводять своє дозвілля за комп'ютером, яка переростає у патологічну залежність. Наприклад, для того, щоб спілкуватися з друзями, підлітки використовують соціальні мережі замість того, щоб вийти а вулицю. *З'являється новий вид особистості – «людина цифрова», яка живе у віртуальному світі.*

З появою розгалужених інформаційних мереж виникає новий вид спільноти, яка об'єднується у віртуальному медіапросторі. Таким чином, незважаючи на територіальну віддаленість, люди об'єднуються, використовуючи сучасні цифрові інтерактивні технології, які дозволяють не лише спілкуватися у мережі, а й виконувати спільні колективні дії. Сучасні соціальні мережі дозволяють сконструювати цифрову модель реальної особистості, що «спокушає» людини вдаватися до спроб ідеалізування своєї персони. Цифровий відповідник реального «Я», наприклад, на сторінці Facebook, може бути позбавленим негативних рис особистості, фізичних та психологічних «вад», які роблять його соціально меншовартісним, порівняно з іншими. У соціальній мережі *людина саме створює себе*, і хоча ця теза діє і у реальності, у віртуальному просторі стати «сміливим», «добрим», «розумним» можна набагато швидше, ніж у реальному житті, підтверджуючи заявлені риси своїми вчинками. Наприклад, якщо підліток замість власної фотографії у соціальні мережі розміщує фото іншої людини (як правило

відомої) – це свідчить про наявність у нього комплексів, які пов'язані з процесами його фізичного самосприйняття.

Хвороблива залежність від *online-igro* формується як спосіб втечі суб'єкта соціальних відносин у віртуальний світ, який дає «другий шанс» стати лідером, проявити хоробрість, тобто пережити ті життєві події, які спричинили психічну травму. Характер сюжету гри, яку обрала людина, може наштовхнути психолога на можливі причини втечі у гру та віртуальне середовище. Логістичні ігри, наприклад, можуть приваблювати людей, які опинилися у стані душевної кризи у наслідок необдуманого планування фінансів, ймовірно втрати бізнесу. Тому у процесі гри – суб'єкт намагається відтворити цю ситуацію і пережити її по-новому, можливо пережити декілька разів, прогножуючи можливий фінал. Деструктивність такого сценарного програвання травмуючи подій полягає у різкій підміні реальності суб'єкта, що спричиняє трансфер закономірностей і правил цифрової гри на реалії життя. Наприклад, *action-igri*, притуплюють у підлітків страх смерті, адже смерть у грі – це не смерть у реальному житті (у житті зберегти гру, чи почати її знову не можна).

У межах соціальної спільноти суб'єкт може вступати у лави різних соціальних спільнот, апробуючи свої сили у тій чи іншій діяльності, приміряти різні маски та ролі, що робить її більш мобільною в умовах сучасної глобалізації.

Розрізняють наступні типи залежності від комп'ютерів:

- інтернет залежність (або інформаційна залежність) найбільш розповсюджений вид комп'ютерної залежності, який має декілька різновидів;
- імпульсивна спорадична залежність, яка проявляється у хаотичному пошуку інформації в мережі (без конкретної мети). Візуально виглядає, як «вбивання часу за комп'ютером»;
- залежність від соціальних мереж;
- ігрова залежність (*online-igri*, *action* тощо);
- технологічна залежність (використання комп'ютера там, де непотрібно): використання комп'ютера у випадках, де варто без нього обійтися. Наприклад, студенти інколи використовують для читання мобільні телефони, а не паперові носії інформації. Також може проявлятися як тенденція до нецільового накопичення «гаджетів», купівлі комп'ютерів.

Залежність від соціальних мереж вважають одним з розповсюджених типів комп'ютерної залежності. Вони дають можливість спілкування та спільної діяльності людям, проте підмінюють реальну інтеракцію та перцепцію – віртуальною. У межах віртуального соціального середовища особистість здійснює особистісне самоконструювання – використовуючи

елементи культури (фотографії, коментарі, вподобання сторінок, роблячи «репост») формує бажаний «образ себе» у соціальному середовищі. Психолог, вивчаючи соціальну сторінку клієнта, може дізнатися про деякі особливості його соціального розвитку, бажані риси особистості і статусні характеристики, які у реальному житті він втілити не може.

3. Обмеження у використанні комп'ютерних технологій.

Комп'ютерні інформаційні технології можуть використовуватися з певними обмеженнями яку професійній діяльності так і побуті.

Під час роботи за ПК на користувачу можуть загрозувати наступні шкідливі та небезпечні фактори.

Електронебезпека. Як пристрій, що живиться від електричної мережі, комп'ютер може призвести до травматизму у випадках, коли ви користуєтесь несправним приладом (пошкоджені силові кабелі, несправна розетка, існує перевантаження у деяких вузлах: процесор, блок живлення). Необхідно дотримуватися основних правил техніки безпеки при роботі з персональним комп'ютером.

Вимоги до освітлення та приміщення. Освітлювальні прилади мають забезпечувати якісну видимість тих об'єктів з якими працює людина. Це стосується клавіатури, оптичного маніпулятора, навушників та інших приладів. Світло має бути постійним та рівномірним по усій робочій зоні (столі, моніторі, стільцях). Надміру яскраве освітлення буде перевантажувати очі та призводити до швидкої втоми, не можна працювати від світла «монітора». Приміщення повинно добре провітрюватися – це корисно для розумової роботи.

Вимоги до монітора. Монітор має бути належної якості та працювати у штатному режимі. Його яскравість має бути узгоджена з загальним рівнем освітлюваності. Краще користуватися моніторами, які мають здатність автоматичного підлаштування до інтенсивності освітлення. Існує два типи покриття моніторів: матове та глянсове. Глянсові мають презентабельний вигляд та гарну кольорову передачу. Проте створюють бліки, які можуть заважати у роботі. «Матовий» екран має більш тьмяні кольори, проте забезпечує гарний кутовий огляд та роботу у освітленому приміщенні. Для додаткового захисту від шкідливого впливу монітору також можна використовувати спеціальні окуляри.

Робоча поза. Працювати за комп'ютером необхідно у зручній позі, сидячи на стільці зберігаючи рівною поставу. Не можна тривалий час працювати за комп'ютером. Обов'язково робити перерви та фізичні

розвантаження. Стілець має мати жорстку основу та бути на достатній відстані від підлоги.

Тривала робота за комп'ютером може призвести до розвитку хвороб зору, хвороб опорно-рухового апарату, серцево-судинних захворювань. Існують також вікові обмеження користування програмовим забезпеченням та іншими Internet-сервісами. Виробник ПЗ спеціально маркує програмові вироби, які можуть спричинити порушення психічної діяльності. Це у більшості стосується відеоігор та сервісів, які поширюють інформацію обмежену для окремої категорії людей (сцени насилля, порнографічну продукцію тощо). Щодо медичних протипоказань, існує ряд хвороб, які обмежують у користуванні ПК, наприклад епілепсія, далекозорість-короткозорість, маніакально-депресивний синдром, соціальні розлад. Варто обмежитись у користуванні ПК особам, які мають високу емоційну чутливість та схильні до афективних реакцій.

У процесі роботи з комп'ютером необхідно дотримуватися мінімальних психогігієнічних вимог. Організувати роботу таким чином, щоб загальна тривалість роботи за ПК не перевищувала 3-х годин. Ситуації тривалого використання комп'ютерів мають бути мінімізовані. Наприклад, працюючи над курсовим проектом, можна організувати роботу таким чином: 1 година аналітичної роботи (аналіз наукових джерел), 1 година складання плану (що ви хочете написати у кожному розділі), 2 години роботи за ПК (набір тексту). Відкладати роботу на останню ніч не варто!

Питання для самоперевірки:

1. Які практичні завдання Вам допомагають виконувати комп'ютерні технології?
2. У яких випадках Ви використовуєте комп'ютерні технології для організації дозвілля?
3. Як довго впродовж доби Ви користуєтесь комп'ютером? Чому? Наскільки продуктивно Ви проводите час за ПК?
4. Чи знаєте Ви про власні професійні протипоказання користування комп'ютером?
5. Які практичні поради щодо користування ПК Ви вже використовуєте?

Тема 2. Виникнення та використання інформаційних технологій.

1. Виникнення та розвиток інформаційних технологій.
2. Можливості використання комп'ютера для вирішення сучасних завдань.
3. Використання «хмарних» технологій у професійній діяльності психолога.
4. Використання інформаційних у практичній діяльності психолога.
5. Проведення комп'ютерної психодіагностики (психологічне on-line тестування). Застосування комп'ютерних технологій у корекційно-розвиваючій роботі. Використання інформаційних технологій у профорієнтації.

1. Виникнення та розвиток інформаційних технологій.

Сучасні інформаційні технології виникли, як багатьом здається, не в середині ХХ століття, а мають тривалу передісторію створення, яка пов'язана з відчутною необхідністю суспільства у обробці та збереженні інформації. Сучасні комп'ютери та програмове забезпечення використовуються у повсякденному житті та професійній діяльності майже кожного представника цивілізованого світу. Вони здатні полегшити роботу у межах тих завдань, які можуть бути автоматизовані до певного алгоритму. Завдання, які не мають алгоритмізованої структури, або передбачають безліч варіативних моделей використання, важко «комп'ютеризуються»; у таких випадках найкращим інструментом для їх вирішення є людський мозок та освоєнні мисленнєві стратегії. У своїй більшості інформаційні технології можуть допомогти у ситуаціях, які мають раціональну основу та опираються на об'єктивних властивості предметів оточуючого світу. Найкраще алгоритмізується те, що має незмінні властивості у просторі і часі та однаково сприймається більшістю людей. Комп'ютерні технології широко використовуються у професійній діяльності математиків, фізиків, архітекторів та з обмеженнями у професійній діяльності актора, художника, поета та інших видах діяльності, які важко піддаються алгоритмізації. Якщо психіка – це високоорганізована матерія, яка виконує функцію відображення та регуляції поведінки людини, комп'ютер – це свого роду «психічна матерія», яка використовується для збереження та обробки інформації. Використання комп'ютера з метою збереження інформації почалося відносно недавно, а от використання у якості її «перетворювача» ще за довго до 1945 року, коли в США була сконструйована перша ЕВМ.

Вперше слово комп'ютер зустрічається в Оксфордському словнику і дослівно перекладається як «обчислювач». Перші комп'ютери були механічними обчислювальними приладами, які могли виконувати найпростіші арифметичні операції з додавання-віднімання. Перший у світі ескіз механічної обчислюючої машини зробив Леонардо да Вінчі, у 1623 році німецький математик створив свою машину у вигляді коліщат, які оберталися навколо спільної осі. Перша реальна машина, яка вийшла за межі креслення, була створена Г. Лейбніцом у 1693; вона могла проводити чотири основні математичні операції (ділення, множення, додавання та віднімання). В кінці XIX століття з'являються ЕВМ (електронно-обчислювальні машини), які могли проводити обчислення на основі раніше створеного алгоритму – прототипу сучасних програм. Значного поштовху до розвитку комп'ютерних технологій призвели Перша та Друга світова війна. Особливо під час другої світової війни активно використовуються машини, які здатні до кодування-декодування інформації з метою її безпечного передання на далекі відстані. Наприклад під час Другої Світової війни нацистами активно використовувалася шифрувальна машина Enigma (з лат. «загадка»). З метою примусового декодування інформації у 1940 році Алан Тюрінг розробляє машину-дешифратор, який у подальшому складе основу першого прототипу ЕВМ. В середині 60-х були створені комп'ютери, які мали можливість працювати з наперед створеними алгоритмами – перфорованими картами (наприклад обрахунку коефіцієнта кореляції). На них (переважно паперовий носій) наносились специфічні символи, які скеровували роботу машини у певному напрямку. Такі ЕВМ не могли зберігати інформацію на тривалий час та працювали в оперативному режимі. Проте вони були прототипами сучасного ПЗ, яке по своїй складності може відповідати «багатокілометровій» перфокарті, хоча принцип роботи алгоритму залишається незмінним.

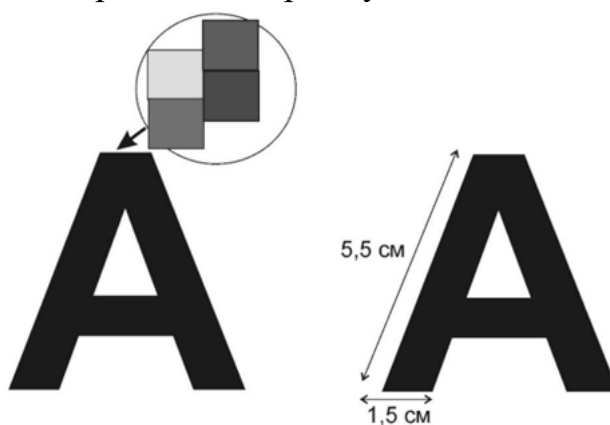


Рис. 3. 1. Приклад відмінностей між растровими та векторними зображеннями.

У 1937 році Клодом Шенноном була захищена дисертація «Символічний аналіз релейних і перемикальних схем», у якій булева алгебра та двійкова система були застосовані до електронних реле та перемикачів, принципи яких використовуються у процесі конструювання сучасних машин. Винайдення електромагнітного (трохи згодом оптичного) принципу запису інформації дає можливість зберігати на тривалий час декодовану інформацію на фізичному носії з подальшим її відтворенням за допомогою алгоритму-дешифратора. Таким чином уся інформація (текстового, графічного, голосового змісту тощо) зберігається на комп'ютері у вигляді символів двійкової системи числення («10010»). Сучасні операційні системи та програмове забезпечення виконують функцію шифрувальника інформації з подальшою її обробкою та дешифруванням. Наприклад, візуально подібні об'єкти, розміщені в межах документу з розширенням *.doc, можуть мати різну двійкову структуру. Що буде свідчити про те, що вони мають різні властивості (рис.1).

Таким чином двійковий код записує усі властивості інформації, включаючи навіть ті, різницю між якими ми не відчуваємо, виконуючи певні завдання. Якщо ми використовуємо документ з прикладу на рисунку 2 для читання, враховувати відмінності між растровими та векторними зображеннями зайве, проте, якщо нам доведеться робити будь-які правки (копіювання тексту, видалення, зміну) нам доведеться використовувати спеціальні програмові інструменти (наприклад Abby Fine Reader) для конвертації растрового малюнку у векторне зображення¹.

В середині ХХ ст. комп'ютери використовуються з метою передачі інформації та її спільного використання різними користувачами. Об'єднання комп'ютерів у спільну мережу дозволило спільно використовувати інформацію та ПЗ для її обробки. Перші Internet мережі використовувалися військовими та урядовими організаціями, у подальшому технічні ресурси дозволяють підключатися до цифрової мережі різним користувачам для вирішення різних завдань (спілкування, розваги, обчислення). Мережа дозволяє об'єднувати комп'ютери різних користувачів для вирішення спільних завдань, або одного завдання (наприклад спільного обчислення). Останнім часом популярними стають так звані «хмарні технології», які дозволяють зберігати та оброблювати інформації за допомогою ресурсів віддаленого серверу.

Таким чином ми можемо дійти висновку, що комп'ютерні технології використовуються у повсякденному житті більшості представників цивілізованого світу, що несе у собі певне полегшення у реалізації поточних завдань та деяку небезпеку.

2. Можливості використання комп'ютера для вирішення сучасних завдань.

Перші ЕВМ використовувалися переважно у військових організаціях та науковцями. Це було зумовлено тим, що вартість такого устаткування була надто великою для пересічного користувача і здебільшого його виготовляли на замовлення у обмеженій кількості. З іншого боку працювати за таким обладнанням може користувач, який пройшов спеціальну тривалу підготовку. Прорив у напрямку поширення масового використання комп'ютерів пов'язують з власником корпорації Microsoft – Біллом Гейтсом. Ним та його партнером Полом Алленом була створена операційна системи MS-DOS, на базі якої працював перший персональний комп'ютер IBM. У подальшому на платформі MS-DOS була розроблена операційна система Windows. У 1985 році виходить перша версія цієї операційної системи, яка дозволяла користувачу використовувати оптичний маніпулятор («мишку»), що значно полегшувало роботу з пристроєм, а з 2010 року курувати роботою комп'ютера за допомогою пальців руки на спеціальному сенсорному екрані. Windows є найбільш поширеною операційною системою, проте не єдиною. Менш поширеними, проте використовуваними у повсякденному житті є операційні системи iOS (Apple), Linux, програмове забезпечення для яких відрізняється від створеного на платформі Windows.

Масового поширення комп'ютери набули починаючи з 90-х років ХХ ст., коли було налагоджене їх серійне виробництво, що дало змогу здешевити як самі комп'ютери так і ПЗ. З точки зору користувача, загалом можна виділити дві категорії програмових продуктів:

- програми, які використовуються для налагодження роботи комп'ютера;
- програмове забезпечення, яке використовують для вирішення різного роду типових завдань.

До першого типу ПЗ відносять програмові засоби, які контролюють регулюють та підтримують роботу ЕВМ, у тому числі здійснюють його захист від впливу зловмисників. До цього типу програм також відносять:

- «драйвери»: програми, які регулюють роботу фізичних пристроїв комп'ютера (наприклад, відеоадаптера);
- «антивірусники» та програми, які попереджають вплив зловмисників на комп'ютер;
- «сервісні програми» (утиліти), які обслуговують роботу окремих функцій комп'ютера: відновлюють видалену інформацію, очищують реєстр від застарілих записів, дефрагментують жорсткий диск, інсталюють деінсталюють ПЗ тощо.

Розробники операційних систем намагаються забезпечити мінімально-достатній набір програм цього типу, вмонтувавши їх у операційну систему. Програмове забезпечення інших виробників, яке можна придбати окремо, має розширений набір функцій та встановлюється як альтернатива. Наприклад, з операційною системою Windows 7 постачається «антивірусник» *Microsoft Security Essentials*, який за бажанням можна замінити на іншу версію: *Eset Smart Security*, *Avast*, *Norton360* тощо. Стандартну функцію дефрагментації жорсткого диску (якісної організації на фізичному рівні) може виконувати платна версія програми *Diskeeper*, яка дозволяє своєму користувачеві використовувати додатковий функціонал: дефрагментація за графіком, або у період найменшого фізичного завантаження комп'ютера, використання нових алгоритмів, які пришвидшують цей процес тощо. Існують також безкоштовне альтернативне програмове забезпечення, яке може мати обмежений набір функцій, використовуватися у пробний період (trial-версія), або на інших умовах використання (перегляду реклами, використання свого комп'ютера у якості сервера пірінгової мережі (торент-програми)).

Програмове забезпечення, яке використовується для вирішення різного роду завдань можна поділити на групи відповідно до тих можливостей, які вона дають можливість реалізувати своєму користувачу. Як правило, спеціальне програмове забезпечення, яке використовується для роботи з певним типом інформації (якщо точніше з інформацією введеною певним чином). Наприклад, для того, щоб скопіювати сторінку тексту з книги, чи іншого друкованого видання для читання використовують сканер, який зберігає, за допомогою декодування сигналів, які він отримує з світлової лампи, зображення на комп'ютері у вигляді файлу у одному з відомих растрових розширень (*.jpeg, *.tiff). Якщо нам необхідно зберегти текст для подальшої правки, копіювання ми використовуємо для вводу інформації спеціальний пристрій – клавіатуру. Сьогодні існують сервіси, які дозволяють вводити текст до ПК за допомогою голосу, спеціального пристрою – графічного планшета, або за допомогою пальців рук.

Програмове забезпечення розробляється та використовується для роботи з тими завданнями, які можуть бути певним чином алгоритмізовані. У інших випадках вони не матимуть практичної користі. В основі будь-якої програми лежить алгоритм, який перетворює інформацію певним чином. Алгоритм відтворює певну послідовність дій і не може бути зміненим у процесі роботи з ним. Усі спроби побудувати програму наділену «штучним» інтелектом – це всього лише спроба створити розгалужений, мультиваріативний алгоритм, який може відтворити логіку елементарних когнітивних процесів (наприклад процесів мислення: аналізу, синтезу,

узагальнення), що навряд чи вдасться там, де необхідно застосовувати процеси побудовані на «багато-багатозначних» зв'язках (почуття, емоції). На початку ХХ ст. була спроба алгоритмізувати психічні процеси за принципом «стимулреакція» у межах біхевіоризму, яка діяла лише на фізіологічному рівні, проте не працювала на рівні складних поведінкових актів. Сьогодні відбувається зворотний процес «антропоморфізму» є помилковою спробою наділення технічні системи, зокрема, ПК рисами людини. Необхідно пам'ятати у роботі з комп'ютером, що він не здатен «зрозуміти», «відреагувати», «почути ваші благання запрацювати», «не видаляти файл», «почати роботу». *Робота ПК обмежена алгоритмом, тому варто розуміти це та враховувати можливу реакцію на ваші дії.*

Можна виділити ряд груп програмового забезпечення, яке працює з певними типами інформації та виконує певні операції:

- текстовою інформацією (Microsoft Word, NotePad, TextPad);
- проводить математичні розрахунки (Statistica, MS Excel, SPSS);
- акумулює данні (MS Access);
- графічною інформацією (Paint, Adobe Photoshop, Corel Draw);
- відео файлами (Adobe Premier, Move Maker);
- звуковими файлами (Winamp, MAGIX Music Maker, Sound Forge);
- робота в мережі Internet (FireFox, Internet Explorer, DropBox);
- інструменти для розробки програмового забезпечення.

3. Використання «хмарних» технологій у професійній діяльності психолога.

Варто зазначити, що професійна діяльність психолога за своєю суттю відповідає групі професій «людина-людина». Головним у його роботі є ті особистісні та професійні якості, які дають можливість допомагати вирішувати ті проблеми, з якими звертаються до нього. У роботі психолога-практика, інформаційні та комп'ютерні технології допомагають обслуговувати діяльність та налагоджувати зв'язки з клієнтами, шукати інформацію в мережі, використовувати ПК для роботи з текстовою інформацією тощо. Наприклад, для того, щоб організувати свою роботу можна використовувати сервіс Google Calendar, який дасть можливість організувати свій робочий час, влаштовувати зустрічі, ділитися змістом подій з друзями, колегами, користуватися послугами організатора та будильника (рис. 3.2).

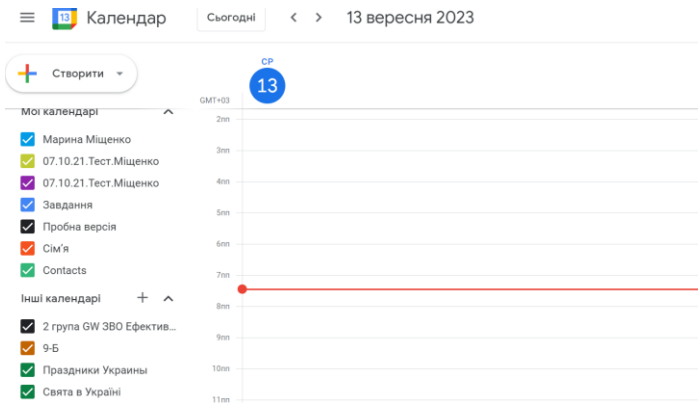


Рис. 3. 2. Стандартний інтерфейс Google Calendar

Для пошуку літератури та наукових робіт окремого автора можна використовувати сервіс Google-Академія. Він працює як пошукова система, яка акумулює інформацію виключно з електронних бібліотек (наприклад електронної бібліотеки Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини – <https://dspace.udpu.edu.ua/>). На пошукові запити користувач отримує список наукових джерел та дерево їх цитувань іншими авторами, які включені до наукометричної бази сервісу. Користувач має змогу побачити найбільш популярні роботи серед науковців (найбільш цитовані); зробити вибірку за останні роки, наприклад у діапазоні 2021-2023 рік, знайти роботи конкретного автора та побачити індекс цитування, який показує його наукову популярність (рис.3.3).

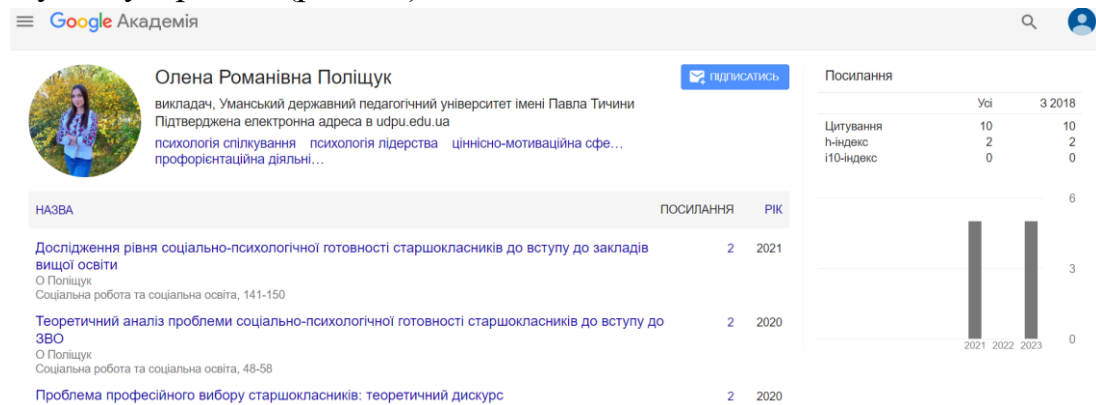


Рис. 3.3. Профіль автора у Google Scholar

Особливістю сервісу є те, що інформацію яку отримує користувач має конкретне авторство та взята з рецензованого джерела (журналу, монографії, підручника). Фільтрується інформація сумнівного змісту, реклама, або з неперевірених джерел (приватних web-ресурсів). Для зареєстрованих авторів сервісу доступні та автоматично оновлюються індекс цитованості, цитати на основі посилань (хто, крім автора посилається на конкретну роботу).

Для пошуку інформації використовують спеціальні пошукові сервіси, які акумулюють інформацію з різних електронних ресурсів та представляють її у вигляді рандомізованого списку користувачу. Найбільш відомими є

пошукові сервіси *Yandex, Google, Yahoo, MetaUa*. У свою чергу, автор веб-сайту реєструє свій ресурс у пошуковій системі, зазначаючи ключові слова, на які система має видавати цей ресурс, його тематику. За додаткову плату можна підняти рейтинг ресурсу у пошуковому запиті, тому, роблячи пошук в інтернеті варто зважати на те, що сайти які знаходяться у горі рандомізованого списку можуть не зовсім відповідати вашому запиту та містити рекламну інформацію.

Інформації розміщеної у всесвітній мережі більш ніж достатньо для задоволення базових потреб людини, проте кінцевий споживач не завжди отримує якісну інформацію, яка відповідає його початковому пошуковому запиту.

Незважаючи на повальний інформаційний плюралізм, internet-спільнота намагається нормативно регулювати діяльність різного роду цифрових інформаційних засобів, розробивши стандартизовану процедуру отримання інформаційним ресурсом доменного імені. Аналіз структури доменного імені сайту може вказати на межі компетентності організації чи установи яка публікувала сайт, країну виробника, рід занять організації. Наприклад, складові доменного імені `spf.udpu.edu.ua` можуть вказати користувачу інформаційного ресурсу на те, що цей ресурс знаходиться на території України, або належить організації, зареєстрованій на її території (.ua); ресурс належить навчальному закладу (.edu). Перші латинські символи у назві доменного імені є власною назвою та можуть стосуватися аббревіації назви організації (як `spf` - `social psychology faculty`) або даватися власником ресурсу у довільній формі. Структура доменного імені `studclub.org.ua`, свідчить про те, що ресурс належить громадській організації (.org), яка знаходиться на території України. Таким чином споживач сприймає інформацію у контексті того, хто є її виробником. Наприклад, абітурієнт може піддати сумніву інформацію про «скорочення бюджетних місць на спеціальність «Менеджмент», якщо вона була поширена інформаційним ресурсом з назвою `coolreferat.com.ru`. і навпаки, абсолютно довіряти, якщо він її знайшов за адресою `mon.gov.ua` (офіційний сайт Міністерства освіти і науки України (.gov)). У пошуковому браузері доменне ім'я прописане у верхній адресній стрічці і може починатися з `http://` або `https://` (залежно від рівня захисту).

Користувачі електронної пошти (e-mail) більшості популярних пошукових серверів останнім часом надали свої клієнтам умовно-безкоштовний «хмарний» додаток, який дозволяє безпечно зберігати та поширювати інформацію. До таких відносять Google Disk, та ін. Одним з перевірених сервісів віддаленого збереження інформації є DropBox (<https://www.dropbox.com>), який дозволяє користувачу безпечно зберігати

інформацію на комп'ютері, яка за допомогою спеціального програмового додатку у фоновому режимі (без спеціального втручання користувача) синхронізується з сервером та усіма приладами користувача (ПК, смартфон, планшет). За потреби користувач, у ситуації виходу з ладу фізичного обладнання (HDD), може ввівши свій логін та пароль на іншому пристрої відновити інформацію. Безкоштовно система дає змогу використовувати 2 Gb дискового простору (800-1200 текстових файлів), який можна розширити (на умовах додаткової оплати). Сервіс дозволяє також створювати спільні папки, проте має обмеження щодо спільного одночасного користування файлами (рис. 3.4).

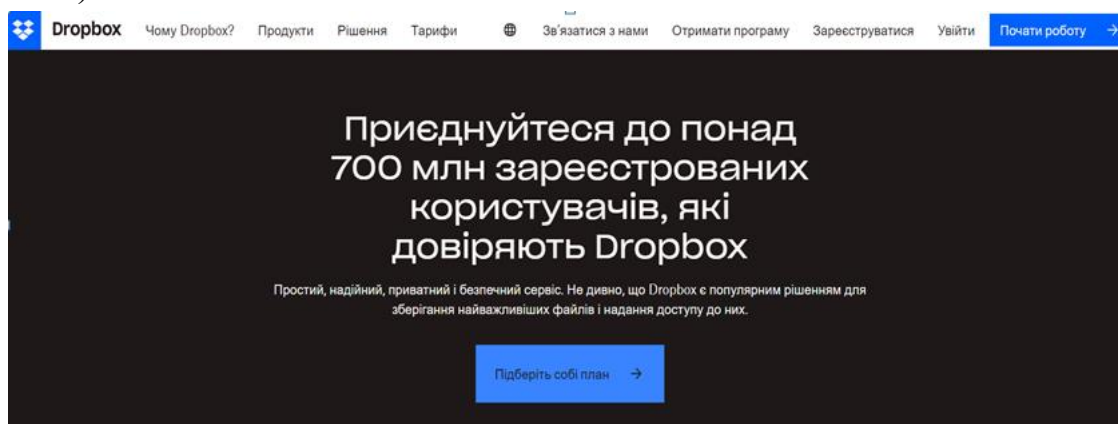


Рис. 3.4. Інтерфейс «хмарного» сервісу DropBox

Останні десятиріччя відбувся значний поступ в бік використання «хмарних» технологій, які дають можливість використовувати ресурси віддаленого сервісу для виконання різних маніпуляцій з інформацією. Наприклад, віддаленого редагування фото, відео, аудіо записів, ведення щоденних записів, прослуховування музики та відео тощо. Обмеження їх користуванням можуть скласти швидкість Internetз'єднання, проте, у цьому випадку для користувача не складуть обмеження платформа, на базі якої розроблене ПО. Деякі ресурси, як наприклад бібліотека E-Prints, на платформі якої працює Електронна бібліотека Житомирського державного університету, працюють на операційній системі Linux3.

Для проведення дослідження можна використовувати сервіси, які дають можливість автоматизувати процес анкетного опитування (або використання стандартизованої психологічної процедури). У системі Google існує безкоштовний сервіс Google Forms. Він простий у використанні та має достатній функціонал для проведення найпростіших опитувань, соціологічного вивчення вибірки. Наприклад, проводячи дослідження у мережі Facebook, ви можете дізнатися середній вік своїх друзів, освіту, стать, національність та інші факти, які можуть становити емпіричний інтерес. З іншого боку він має досить обмежений набір функцій математичного аналізу,

контролю часового діапазону дослідження (наприклад, для того, щоб отримати об'єктивні дані опитування повинно бути проведене у обмежений період). Більш професійним сервісом для проведення дослідження є система Qualtrics.

Користуватися нею можна на безкоштовній основі та на основі передплати. Безкоштовна версія розрахована на студентів (які проводять пілотажні дослідження), або на дослідження на невеликій вибірці (сервіс дозволяє до 150 досліджуваних). Також користувач безкоштовної версії може одночасно проводити одне опитування. Сервіс має досить потужний набір інструментів для проведення соціологічного дослідження: розробка опитувальника (різні види питань), публікація його в інтернеті та поширення по e-mail та соціальним мережам. Для спільної роботи з документами (переважно пакетом MS Office) користувачі можуть використовувати «хмарним» сервісом Google docs (<https://docs.google.com>).

Для спільної роботи, які і інших сервісів, необхідно мати зареєстрований обліковий запис у системі Google. Користувачі можуть створити спільний документ та працювати з ним разом. Це корисно у випадку спільної роботи над науковою роботою, статтею, курсовою роботою, проведення спільних обрахунків.

«Хмарні технології» також використовуються у навчальній діяльності. У світі набуває популярності самоосвіта. За бажання, за допомогою комп'ютера можна самостійно освоїти більшість гуманітарних курсів. Наприклад, освоїти самостійно англійську мову допоможе онлайн-сервіс Lingualeo.

Він орієнтований на накопичення словника та паралельного освоєння граматики. Сервіс розвиває навички читання, розмовні навички та сприйняття іноземної мови на слух. Користувач може самостійно обрати тематику, яка його цікавить та вивчати лексику конкретного професійного спрямування. Є можливість відстежувати динаміку вивчення мови.

«Хмарні технології» постійно розвиваються, тому цей матеріал є актуальним лише на перші пару років. Головне займатися активним освоєнням тих програмових продуктів, які постійно з'являються на ринку. Головне пам'ятати, що комп'ютер не зробить за вас основної роботи.

4. Використання інформаційних у практичній діяльності психолога.

Процес інформатизації суспільства міняє традиційні погляди на перелік умінь і навичок фахівців. Психолог у сучасних умовах повинен:

1. Уміти працювати на комп'ютері, ставити й вирішувати практичні завдання.

2. Мати достатній рівень володіння технологіями доступу до локальних і глобальних мережевих інформаційних ресурсів.

3. Знати тенденції розвитку сучасних *інформаційних технологій* і можливості їх застосування в психологічній практиці.

Без використання обчислювальної техніки неможливе рішення ряду психологічних завдань:

1. Структурування й інтерпретація результатів психологічних експериментів.

2. Створення й використання систем адаптивного, ігрового й дистанційного тестування.

3. Математичне моделювання психологічних процесів.

4. Розробка нових автоматизованих психодіагностичних методик.

5. Вивчення людського фактора методами інженерної психології.

Сучасні інформаційні технології забезпечують психологів наступними основними можливостями:

1. Підвищення ефективності роботи за рахунок швидкості обробки даних і одержання результатів тестування.

2. Скорочення строків проведення психологічного тестування за рахунок одночасного тестування декількох випробуваних.

3. Звільнення від трудомістких рутинних операцій.

4. Підвищення «чистоти» експерименту за рахунок збільшення точності реєстрації результатів і виключення помилок обробки вихідних даних.

5. Можливість для випробуваного бути більш відвертим і природним під час експерименту завдяки конфіденційності автоматизованого тестування.

6. Підвищення рівня стандартизації умов проведення дослідження за рахунок однакового інструктування випробуваних і пред'явлення завдання незалежно від індивідуальних особливостей об'єкта дослідження й експериментатора.

7. Використання часу не тільки як керованого фактора, але й у якості діагностичного параметра.

8. Скорочення часу й підвищення якості аналізу результатів експерименту за рахунок використання прикладного програмного забезпечення, що реалізує математичне моделювання психологічних процесів.

9. Поширення досвіду роботи психологів більш високої кваліфікації за рахунок комп'ютерної інтерпретації результатів тестування.

10. Систематичного нагромадження, зберігання й передачі по мережевих каналах більших масивів інформації про об'єкти дослідження, а також даних про результати тестування.

11. Доступу до психологічних інформаційних ресурсів через локальні й глобальні комп'ютерні мережі.

12. Реалізації в психологічній практиці методології штучного інтелекту (наприклад, експертних систем).

5. Проведення комп'ютерної психодіагностики (психологічне on-line тестування). Застосування комп'ютерних технологій у корекційно-розвиваючій роботі. Використання інформаційних технологій у профорієнтації.

Комп'ютерна психодіагностика передбачає проведення психологічного тестування у мережі Інтернет. Даний спосіб тестування має ряд переваг, таких, як економія часу, економія засобів (відсутність необхідності друку роздаткового матеріалу), швидкість і точність процесу обробки результатів, можливість тестування великої кількості людей з видачою індивідуальних рекомендацій для подальшої консультативної й корекційної роботи. Важливе значення має використання комп'ютерного ігрового й дистанційного тестування.

Широке застосування комп'ютерних технологій у *корекційно-розвиваючій роботі*. До подібних технологій застосовують комп'ютерні програми навчального й розвиваючого характеру. Використання цих програм сприяє розвитку сенсомоторних, перцептивних і вищих когнітивних функцій; підвищенню ефективності навчання учнів, підвищенню їх навчальної мотивації, розвитку їх інтелектуальних і творчих можливостей. Можна виділити два напрямки використання ІКТ у корекційно-розвиваючій роботі:

1) *використання ІКТ для розвитку пізнавальних здатностей* (по цьому напрямкові зараз пропонується велика різноманітність комп'ютерних тренажерів і комплексів ігор, спрямованих на розвиток сенсомоторіки, уваги, пам'яті й мислення;

2) *використання ІКТ при організації корекційно-розвиваючої роботи з особистісними, поведінковими й емоційними якостями*. Застосовуючи комп'ютерні ігри при корекції основних емоційних і поведінкових порушень (агресивності, замкнутості, страхів і ін.), вони використовуються в якості такого ж інструмента, як ляльки й картинки, у якості якогось посередника, що заміщає живих учасників спілкування.

Комп'ютерні ігри в цьому випадку мають опосередковане значення, тому що в корекційній роботі застосовуються окремі епізоди якої-небудь гри, що моделюють ситуації спілкування, які необхідно програти психологові із клієнтом. У цьому комп'ютерні ігри подібні книжково-картковим матеріалам, але мають перед ними переваги в кращій графіці, інтерактивності й рухливості персонажів комп'ютерних ігор.

При проведенні більших психологічних ігор і тренінгів вмикання спеціально змонтованих відеороликів дозволяє зробити сюжет більш барвистим і реалістичним; а перегляд і аналіз знятих моментів тренінгу є чудовим матеріалом проведення рефлексивних тренінгів під умовною назвою «після балу». Для цього використовуються системи мультимедіа – один з видів інформаційних технологій, що поєднує в єдиному комплексі інформацію, представлену у вигляді тексту, звуку, відеозображення, графічного зображення, анімацію, що дозволяє в динаміці й статистиці демонструвати процеси і явища, способи й приймання їх реалізації.

При організації *психологічної освіти й групового консультування* старшокласників з питань професійного й особистісного самовизначення використовується широкий спектр можливостей, пропонує ІКТ: комп'ютерні програми, електронні книги, ресурси Інтернет і розроблені самим психологом презентаційні матеріали (наприклад: гра «Орієнтир у світі професій» дозволяє в ігровій формі систематизувати отриману на заняттях інформацію про світ професій). Створення зі старшокласниками програми і презентації «Колір-настрій», у якій спільно підбираються фотографії квітів, водоспадів, пейзажів, дотримуючись переходу кольорової гами, супроводжуючи певним музичним супроводом вимагало від учнів попереднього ознайомлення з інформацією про вплив кольору й музики на настрої і фізичний стан людини.

Не можна переоцінити ресурси надавані ІТ для професійного саморозвитку психолога: це й можливість почитати в Інтернеті електронні підручники, статті, познайомитися з новинами психологічними дослідженнями, обмінятися з колегами інформацією за допомогою електронної пошти, прийняти участь у професійних чатах, конференціях, вебінарах і т.д.

Обрії відкривають і широкі можливості подальшого розвитку ІТ у практичній психології.

Таким чином, було продемонстровано переваги при використанні інформаційних технологій у практичній діяльності психолога. Однак існує ряд недоліків використання інформаційних технологій у психологічній практиці. Серед них можна назвати неможливість контролювати умови

проведення психологічного тестування в умовах онлайн. Так, існує можливість впливу комп'ютерного монітора на сприйняття стимулюючого матеріалу тесту. Ураховувати це, особливо необхідно, оскільки сама форма матеріалу (колір, яскравість, конфігурація, час) відіграє важливу роль при проведенні дослідження. Також неможливість виключення впливу інших (присутніх) людей на сприйняття комп'ютерної версії тесту. Відсутність зворотного зв'язку у випробуваного й психолога при проведенні дослідження – це може схилити до невірної розуміння завдань, викривленню результатів.

Питання для самоперевірки:

1. Чому перші комп'ютери використовувалися для математичних обчислень?
2. У межах яких видів професій комп'ютерні технології використовуються з певними обмеженнями?
3. З якою метою Ви найчастіше користуєтесь комп'ютером? Які види навчальних видань Ви розв'язуєте за допомогою них?
4. Що лежить в основі будь-якої програми? Для яких сфер діяльності не можна створити програми?
5. Якою операційною системою Ви користуєтесь? Назвіть її основні переваги?

Тема 3. Планування та проведення психологічного дослідження.

1. Навіщо психологу проводити дослідження?
2. Пошук ідей та постановка гіпотези дослідження.
3. Стратегії психологічних досліджень.
4. Деонтологічний аналіз психологічного дослідження.
5. Хто може брати участь у дослідженні?
6. Формулювання висновків та презентація результатів.

1. Навіщо психологу проводити дослідження?

У практичній діяльності психолога дослідницька робота є однією з основних форм роботи. Не залежно від того у якій галузі працює психолог – він повинен займатися дослідницькою діяльністю. Психолог, як і лікар, перед тим як давати якісь рекомендації чи проводити психотерапевтичну роботу, повинен «зібрати анамнез» тобто встановити реальну, об'єктивну причину виникнення проблеми. Також, психологи-науковці, проводять дослідження для того, щоб виявити певні психологічні феномени та закономірності які притаманні більшості людей. Ці дослідження публікуються і їх можна прочитати у поважних наукових журналах (вони, як правило, входять до переліку спеціалізованих видань ДАК України). Незважаючи на це, кожна ситуація практичної діяльності є *психологією одного випадку*, адже змінюються умови життя людини, культурно-історичні умови розвитку. Навіть, якщо ви орієнтуєтесь на результати роботи іншого психолога-дослідника, пам'ятайте, що вони можуть бути отримані на іншій вибірці. Наприклад, ви враховуєте при оцінці шкільної успішності класу, данні отримані по школам м. Київ, проте, ваша школа знаходиться у сільській місцевості і її «середні» показники можуть суттєво відрізнитися від міських. Наскільки якісно ви сплануєте та проведете дослідження – настільки якісно ви зможете налагодити допомогу людині, чи розв'язати будь-яку іншу практичну ситуацію.

У професійній діяльності психолог не повинен покладатися на власну інтуїцію, навіть якщо вона підказує абсолютно логічну причину виникнення і розвитку того чи іншого явища. Психолог-початківець на початку свого професійного становлення *повинен покладатися виключно на об'єктивні факти та результати емпіричних дослідів*. У іншому випадку його робота нічим не відрізняється від «дружніх теревенів», де ми ділимося власним досвідом та радимо відносно власних умінь та особистісних якостей (за принципом «а я зробив би так!»). Право на «думку» має фахівець, який вийшов на рівень майстра та має достатній досвід виконання завдання.

Творчість у виробничому процесі дозволена тим працівникам, які можуть бездоганно рівні виконувати репродуктивну діяльність. *Не можна путати творчість з недбалістю.*

Психолог може проводити дослідження на замовлення (індивідуальне, грантове) та давати на їх основі практичні рекомендації. Такі дослідження часто стосуються актуальних проблем життєдіяльності суспільства або економіки і виробництва. На заході психологи в університетах досліджують проблеми, які замовляє бізнес або урядові організації. Теми, які не стосуються актуальних проблем, наприклад «Зв'язок цінностей особистості з музичними вподобаннями». Якщо ви плануєте отримати грант на дослідження ви повинні пропонувати замовнику те, що складає певну практичну цінність. Тобто кожне дослідження має бути реалізованим у життя, його результати мають бути чимось корисними для інших людей та ваших колег. Також емпіричний інтерес може бути зумовлений особистими проблемами, або проблемами рідних та близьких. Людей цікавлять ті речі, які стосуються їх безпосередньо. Наприклад, люди, які мають специфічне захворювання самотужки вивчають спеціальну літературу, шукають інформацію в мережі, обговорюють тему на форумі, дивляться специфічну відеопродукцію, читають спеціальну пресу. Пізнавальний інтерес обумовлений реальними насущними проблемами. Навіть роблячи відкриття у науці, які використовуються більшістю людей дослідник, у першу чергу, робить відкриття для себе.

Наприклад, сьогодні (2023) актуальними темами для психологічних досліджень є:

- психологічний супровід учасників бойових дій;
- інтеграція Європейських цінностей в українську культуру;
- психологічний образ ворога у свідомості пересічних українців;
- психологія інклюзивної освіти та професійної підготовки;
- ставлення українців до суспільних змін та реформ.

Існують так звані «заїжджені» теми, які відображені у роботах багатьох дослідників різних років. Якщо ваша робота спрямована на відкриття якогось феномену, варто вивчити це питання для того, щоб не «відкривати велосипед» або не приписувати собі «першовідкриття». У психології найбільше фахівців (кандидатів та докторів наук) з спеціальності «педагогічна та вікова психологія», найменше з «психології праці та інженерної психології». З початку свого створення психологія мала два практичних вектори розвитку – медицину та виробництво. Вони і сьогодні є найбільш цікавими з точки зору практичної значущості.

У межах курсу «Професійний розвиток психолога» ви маєте змогу задовольнити власний пізнавальний інтерес та досліджувати ті проблеми, які на вашу думку є актуальними. Не забувайте, що обрану вами тему ви зможете продовжити у межах курсової роботи, дипломного проекту, магістерської дисертації. Ви зможете зробити корисну роботу для себе та почати цікавий та довгий шлях. Більшість видатних психологів почали терапевтичну практику після тривалої дослідницької роботи.

2. Пошук ідей та постановка гіпотези дослідження.

Ідеї для дослідження, можуть мати різні джерела походження. Ви можете орієнтуватися на власні інтереси, досліджувати суспільно-важливі явища, продовжувати дослідження вашого наукового керівника. Формулюючи тему наукового дослідження, ви можете обрати одну із стратегій: відкриття нових явищ у науці, або підтвердження існування вже відкритих. Як правило, відкриттями нового займаються науковці з тривалим досвідом роботи. Студенти-першокурсники можуть обрати для себе стратегію «повторного відкриття». Ви можете повторити дослідження досвідченого психолога на іншій вибірці, пересвідчитись у об'єктивності отриманих результатів, зафіксувати певні розбіжності та пояснити причини їх виникнення. Інколи, у результаті вашої дослідницької роботи ви можете отримати зовсім неочікувані результати. Як наприклад Леон Фестінгер, який абсолютно неочікувано відкрив явище когнітивного дисонансу. У вашій першій науково-дослідній роботі має бути більше відомого ніж невідомого. Формулюючи тему дослідження ви маєте чітко розуміти наступні речі:

- *яким чином ваша тема пов'язана з психологією*, які психічні явища вона розкриває. Тема «Ставлення людей до праці», є більш соціологічною, а «Образ жінки у творчості О. Гончара» – філологічною. Дослідження на межі галузей існують проте вони вимагають серйозної підготовки. Формулюючи власні теми ви повинні орієнтуватися на явища, які знаходяться у межах предметної області психології;

- *що ви досліджуєте*. Виокремлення у вступі роботи об'єкту та предмету необхідне для чіткого розуміння того, що ви маєте досліджувати. Інколи, розуміння суті роботи відбувається після детального аналізу об'єкта та предмета. *Об'єкт* – це психологічне явище, яке ви розглядаєте у межах вашої роботи; *предмет* – це та його частина, яка піддається вашому вивченню. Наприклад тема вашого дослідження «Зв'язок рівня домагань та шкільної успішності у молодшому шкільному віці»; об'єкт – рівень домагань, предмет – рівень домагань у молодшому шкільному віці. У теоретичній

частині роботи ви аналізуєте, яким чином формуються людські домагання, у дослідженні предметно вивчаєте рівень домагань у молодшому шкільному віці та його зв'язок з шкільною успішністю;

- *яким чином ви досліджуєте.* Існують явища, які важко піддаються емпіричному дослідженню. Особливо, коли чітко не визначений об'єкт та предмет дослідження. Формулюючи тему дослідження варто одразу визначитися з тим, які методи ви зможете використовувати. Не усі методи, які існують у психології доступні до використання студентами-першокурсниками. Існує ряд методів, які можна використовувати після додаткового навчання, наприклад «Плями Роршаха». Студент не зможе виконати тему «Психологічна реконструкція війни у сновидіннях учасників АТО», оскільки він не володіє психоаналітичними методами. У виборі теми дослідження варто опиратися на ті курси, які ви вивчаєте зараз, або у найближчій перспективі. Методи мають бути релевантними меті, відповідати логіці дослідження. Якщо ви плануєте встановити факт розвитку того чи іншого явища – ви використовуєте стандартизовані методи, якщо у темі заведено слово – «зв'язок» (наприклад, шкільної успішності з тривожністю) ви обов'язково маєте визначити коефіцієнт кореляції між цими явищами. Наявність слова «вплив» передбачає проведення експерименту, що на перших курсах навчання досить складне завдання;

- *хто ваша вибірка і чи зможете ви її знайти.* Для викладача вузу України є непідйомною тема «Соціальні очікування корінного населення Лесото», оскільки ця країна знаходиться дуже далеко від України. Формулюючи дослідження ви маєте відштовхуватися від того, чи зможете ви знайти вибірку і чи є у вас доступ до неї; також проаналізувати те, чи готові ви з нею співпрацювати (наприклад, наркоманами, педофілами, ураженими СНІД). За статистикою, більшість дисертацій в Україні написані з вікової та педагогічної психології за результатами досліджень по вибірці шкільного віку та підлітків, найменше за результатами роботи з дорослими та літніми людьми.

Остаточо визначившись з темою ви маєте сформулювати певне припущення про те, чому це явище існує, або яким чином воно розвивається чи пов'язане з іншими явищами. Таким чином ви *одразу передбачаєте*, отримані вами результати. У дослідженні ви висуваєте одну гіпотезу, яка може мати складну структуру, наприклад, складатися з двох (трьох і більше) частин. У висновках вашого дослідження ви маєте вказати, підтвердилась ваша гіпотеза, чи ні, і яким чином вона не підтвердилась. Наприклад, ви передбачали, що шкільна успішність має сильний статистично значимий зв'язок з тривожністю (на рівні кореляційного зв'язку 0,5 і більше), а

виявилось що зв'язок позитивний проте не суттєвий (на рівні 0,02). Тобто, гіпотезу про існування зв'язку ви підтвердили, а от про його силу – ні, про що ви вказуєте у висновках.

Іноколи дослідники ставлять гіпотезу *post factum* – після проведення дослідження. У такому випадку дослідження перевертається з «ніг на голову», що може зашкодити об'єктивності отриманих результатів. Серед науковців побутує думка про те, що гіпотеза дослідження обов'язково має підтвердитися, а не підтверджена гіпотеза свідчить про недосконалість дослідження. Це не правильно – у науці будь-які результати є цінними, навіть, якщо вони не відповідають попередньому задуму. Ваше приховування непідтверджених гіпотез змушуватиме майбутніх дослідників постійно наступати на одні і ті ж граблі та щоразу відкривати велосипед.

У процесі постановки гіпотези дослідник може настільки сильно повірити у її правдоподібність, що несвідомо, у процесі організації спостереження або інтерпретації результатів, буде схилитися до її підтвердження. *Таким чином він намагається знайти те, у що вже повірив. Таким чином деякі факти перебільшуються, а інші – не помічаються.* Необхідно займати відсторонену позицію по відношенню до об'єкта дослідження, і при можливості, якщо ваш досвід або інші особистісні властивості накладають суб'єктивний відтінок на результат, відмовлятися від нього. Наприклад, досліднику, який був жертвою фізичного насилля, буде важко об'єктивно досліджувати ефективність використання елементів психодрами у процесі реабілітації осіб, які його пережили.

Відповідно до гіпотези, ви ставите перед собою певні завдання. Перші з них стосуються вивчення стану дослідження проблеми (хто її досліджував, коли, які результати отримав, які методи використовував, з якою метою). Інші стосуються розробки теоретичної моделі явища, яка репрезентує вашу гіпотезу (що з чим пов'язано, як функціонує, як взаємодіє). Основні завдання стосуються передусім вашої емпіричної частини – дослідження конкретного явища та аналізу отриманих результатів. Усі завдання, які ви ставите перед собою мають бути відображені у ваших висновках.

Наприклад, дослідження на тему *«Становлення особистісної ідентичності у процесі професійної адаптації»* мало наступну гіпотезу та завдання.

В основу дослідження покладено *припущення* про те, що структурно-функціональні особливості розвитку особистісної ідентичності відображають стратегіальні відмінності професійної адаптації суб'єкта праці, які мають індивідуально-психологічні особливості у професіях типу «людина-людина» та «людина-техніка»:

- період професійної адаптації сприяє інтенсивному розвитку особистісної ідентичності, особливості якого відображають ступінь інтегрованості суб'єкта праці у професійне середовище;

- психологічний зміст трудової діяльності у професіях типу «людина-людина» та «людина-техніка» зумовлює стратегіально-типологічні особливості становлення особистісної ідентичності суб'єкта праці у процесі професійної адаптації.

Відповідно до мети та предмета роботи визначено завдання дослідження.

1. Розробити структурно-функціональну модель становлення особистісної ідентичності у процесі професійної адаптації.

2. Визначити індивідуально-психологічні особливості становлення особистісної ідентичності суб'єкта праці у процесі професійної адаптації.

3. Проаналізувати особливості розвитку ціннісної свідомості суб'єкта праці у процесі професійної адаптації.

4. Дослідити стратегіально-типологічні особливості становлення особистісної ідентичності суб'єкта праці у професіях типу «людина-людина» та «людина-техніка» та проаналізувати ефективність надання ціннісної підтримки фахівця у процесі професійної адаптації.

3. Стратегії психологічних досліджень.

Стратегія наукового пізнання відображає внутрішню логіку дослідження та скеровує дослідника у певному напрямку. Це певною мірою спосіб збору та аналізу отриманих вами результатів. Вона визначає специфіку використаних вами методів, способу організації дослідження та інтерпретації отриманих результатів.

Неекспериментальні дослідницькі стратегії.

Стратегія зіставлення. Дослідження побудоване за цією стратегією розраховане на порівняння двох та більше явищ. Ви можете порівнювати розвиток одного явища на різновікових групах, або одне і теж явище через певний термін часу (спостереження за динамікою). Ви також можете зіставляти результати, отримані за допомогою різних методів. Також ця стратегія може передбачати встановлення зв'язків між різними явищами.

Пояснювальна (інтерпретаційна) стратегія. Вона передбачає встановлення причини виникнення того чи іншого явища, яке було зафіксоване емпіричним шляхом. Як правило у межах цієї стратегії використовують проєктивні методи, аналіз продуктів діяльності (творів

мистецтва). Ця стратегія використовується з метою реконструкції явища на психологічному рівні.

Біографічна стратегія. Використовується у процесі дослідження конкретної людини, як правило її використовують у роботі з обдарованими людьми, або тими, хто має певні досягнення не обов'язково просоціального спрямування (злочинці, серійні убивці). Її завдання знайти можливі причини виникнення явища на рівні життєвого шляху з метою попередження або створення спеціальних умов для розвитку людини.

Експериментальні стратегії.

Формувальна стратегія. Більшість дисертаційних досліджень з психології та педагогіки побудовані на основі цієї стратегії. Мета формувального експерименту – створити умови для розвитку певного явища і дослідити наскільки вони сприяють розвитку порівняно з звичайними умовами. Наприклад, ви бажаєте перевірити ефективність класичної музики у роботі з гіперактивними дітьми. Тоді ви плануєте дослідження на двох вибірках: експериментальній та контрольній – групі дітей, які прослуховують класичну музику та групі дітей, які її не прослуховують. Не забувайте, що для формування деяких явищ необхідні тривалий час, деякі явища формувати не гуманно, деякі психічні явища мають вікові обмеження розвитку. Для перевірки справжньої ефективності вашого формувального впливу (розвивальної програми, тренінгового впливу, штучно створених лабораторних умов) необхідно проводити повторне дослідження через певний проміжок часу.

Формувально-розвивальна стратегія складається з ряду етапів:

1. Побудова теоретичної моделі досліджуваного явища та планування експерименту.
2. Констатувальний зріз (дослідження залежної змінної за допомогою стандартизованої методики)
3. Формувальний експеримент
4. Контрольний зріз
5. Зіставлення з результатами контрольної групи.

Стратегія повторного дослідження. Повторні дослідження проводять з метою перевірки вже досліджених явищ та феноменів, наприклад через певний проміжок часу. Мета таких досліджень, як наголошує О.Л. Музика – відпрацювання технології дослідження. Наприклад, на початкових етапах професійного розвитку варто більше орієнтуватися на «технологію» роботи, ніж на відкриття нових феноменів, закономірностей. Практичну цікавість також мають порівняння розвитку психічних явищ у філогенезі (наприклад, вербального інтелекту військових на початку 60-х та по теперішній час).

Факторна стратегія. Дослідження передбачає використання факторного аналізу у процесі статистичної обробки даних для стандартизації масиву даних. Узагальнюючи ми можемо виокремити три основні типи досліджень. Перший тип – емпіричні дослідження, які використовують стандартизовані методи і процедури (об’єктивні методи, стандартизовані процедури опитування, методики). Вони передбачають дослідження певного психічного явища чи феномену опосередковано від інших. Другий тип досліджень – це кореляційні дослідження, які показують зв’язок одного явища з іншим. Ці явища та рівень їх прояву також досліджуються за допомогою стандартизованих методів. Та експериментальні методи, які передбачають дослідження впливу одного явища на інше у природних та штучно створених умовах.

4. Деонтологічний аналіз психологічного дослідження.

Деонтологія – (від. *doen* – необхідність, зв’язок) наука про обов’язок, моральні зобов’язання та професійну етику. Деонтологія регулює професійні відносини між психологом та клієнтами, між психологом та організацією, яка замовляє його послуги. Деонтологічні вимоги до діяльності психолога мають як законодавчу основу так і ґрунтуються на звичаєвому праві (неписаних табу, традиціях, забобонах). Основні вимоги до проведення психологічних досліджень стосуються:

- впливу факторів середовища на досліджуваних (безпеку умов, психогігієнічні вимоги до організації);
- впливу на функціонування психічних процесів;
- гуманність щодо досліджуваних;
- врахування особистих інтересів досліджуваних;
- публічної інформації та використання особистих даних досліджуваних.
- відповідності дослідження законодавству України, не суперечність базовим правам та свободам людини.

В Україні практичну діяльність психолог регулює «Етичний кодекс психолога», який був прийнятий 20 грудня 1990 року на установчому з’їзді товариства психологів.

Етичні правила психологічних досліджень.

Планування психологічних досліджень передбачає дотримання таких умов: визначення об’єкта дослідження; чітке й однозначне формулювання його мети і завдань; встановлення контингенту обстежуваних; прогнозування можливостей використання одержаних результатів (наприклад, оцінювання

перспективи професійної успішності, формування спільного колективу, психологічного втручання тощо).

Психолог самостійно вибирає методи роботи, керуючись при цьому вимогами максимальної ефективності та наукової обґрунтованості. Психолог забезпечує цілковиту надійність результатів, відповідає за рішення, які приймають офіційні особи на основі його висновків та рекомендацій, запобігає можливим помилкам в діяльності непрофесіоналів, котрі допомагають у роботі, але не ознайомлені з вимогами, що стосуються обмежень у використанні інформації про досліджуваних. Психолог несе відповідальність за правильне і доступне роз'яснення непрофесіоналам суті застосовуваних психологічних методів, а також за можливі антигуманні наслідки. Щодо психолога використовується принцип, аналогічний принципу презумпції невинності у судочинстві. Вина психолога в порушенні Етичного кодексу повинна бути доведена Комісією з етики Товариства психологів України.

Психолог зводить до мінімуму ризик ненавмисного негативного впливу на тих, хто бере участь в експерименті. Коли очікується, що дослідження або лікування може викликати у клієнта психогенну реакцію, психолог повинен отримати дозвіл на проведення роботи з ним Комісії з етики. Якщо умови експерименту потребують необізнаності досліджуваних з його суттю і результатами, психолог має пересвідчитися в тому, що це не завдасть шкоди жодному з учасників досліду. Такі відомості можуть бути розкриті після завершення експериментальної програми.

Психолог заздалегідь інформує клієнтів про право відмовитись від участі в дослідженні. Коли ж попри це вони дають згоду взяти участь у експерименті, психолог має переконатися в тому, що таке рішення прийняте незалежно від нього або інших осіб (наприклад, батьків, опікунів, піклувальників, які наполягають пройти обстеження).

5. Хто може брати участь у дослідженні?

Вибірка – це люди, які беруть участь у дослідженні. Їх доцільно як у розмовному так і у писемному науковому тексті називати *досліджуваним*, а не піддослідними, тестованими чи пацієнтами. Результати, які отримують по вибірці можуть бути екстрапольовані на генеральну сукупність (усіх людей, які є носіями досліджуваного явища, або для яких воно є властивим). Вибірка формується з урахуванням мети дослідження та його завдань. Наприклад, у дослідженні на тему «Розвиток пам'яті у молодших школярів» можуть брати участь лише молодші школярі, у яких нормально функціонують процеси

пам'яті. Тема вашої роботи може не передбачати конкретного окреслення вибірки як у попередньому прикладі. Наприклад у роботі на тему «Суб'єктна детермінація фінансової поведінки» можуть досліджуватися люди, які здатні на фінансову поведінку тобто (є самостійними суб'єктами цього процесу, непрацюючі студенти не є суб'єктами фінансової поведінки). У роботі «Вплив музики на ефективність навчальної діяльності» досліджуватися можуть лише ті, хто включений у неї, наприклад молодші школярі, для яких вона є провідним видом діяльності, і навпаки не можуть бути задіяні дошкільники.

Проводячи дослідження ви маєте отримати персональну згоду учасників. Ви маєте повідомити тему вашої роботи, її мету, цілі, які ви переслідуйте (навчальну, комерційну, задовольняєте власний пізнавальний інтерес). Обов'язково вказати умови дотримання конфіденційності та не збирати персональних даних (П.І.П., місце народження, освіта, тощо), якщо вони не становлять наукового інтересу. В окремих ідеографічних дослідженнях (біографічна стратегія дослідження) ви можете збирати персональні дані про досліджуваного (факти з життя, документальні факти, враження) та публікувати їх лише з його особистої згоди. Основною вимогою до формування вибірки є її репрезентативність – відповідність тій генеральній сукупності індивідів, на які ви будете у майбутньому екстраполювати результати дослідження. З огляду на це дослідження можна поділити на два види:

- репрезентативні;
- локальні.

Наукові дослідження мають бути у першу чергу репрезентативними а їх результати використовуватися для опису певного явища серед усіх представників певної генеральної сукупності людей. Наприклад, перед вами стоїть завдання вивчити рівень розумового розвитку осіб літнього віку, які проживають у сільській місцевості України. Для цього ви повинні вибрати рівну кількість осіб з кожного регіону відповідно до їх внеску у загальну кількість населення літнього віку України. У Київській області може проживати у сільській місцевості 10% осіб літнього віку, у Житомирській – 1%, отже у першому регіоні ми маємо провести дослідження з 10 особами (кількість буде залежати від рівня достовірності отриманих результатів) а у другому з 1. Результати, які ми отримаємо будуть описувати певну властивість, у нашому випадку – інтелект, серед усіх осіб літнього віку, які проживають у сільській місцевості. Ми можемо опиратися на них, розробляючи програми розвитку, інформаційну продукцію, будуючи модель консультативної взаємодії. Якщо дослідження проведено з дотриманням усіх

вимог, похибка, при екстраполяції отриманих нами результатів на певну цільову аудиторію не буде перевищувати 3-5%. Тобто, якщо ми розробляємо текстову інформацію для цієї категорії людей, у середньому показники IQ цільової аудиторії будуть коливатися у діапазоні 95-105 (за умови що у зальному по вибірці ми отримали 100). Найкращий спосіб формування репрезентативної вибірки є *випадкова рандомізація* – вибір учасників дослідження навмання, орієнтуючись на їх певну групову спорідненість: якщо ми досліджуємо вікові відмінності – вік, якщо соціальні – інституційна приналежність (професійна, релігійна, гендерна, політична). Важливо розуміти, що випадкова рандомізація це не хаотичне формування вибірки, а її ретельний відбір за певною характерною ознакою. Якщо ви, наприклад, досліджуєте ставлення українців до вивчення іноземних мов у дошкільних навчальних закладах, варто спочатку визначити, що позиціонують себе ті люди, яких ви досліджуєте з українцями (можливо ви вивчаєте думку «поляків» чи «чехів»).

Локальні дослідження необхідні, коли ви розв'язуєте завдання, чи проблему конкретної спільноти або особи. У цьому випадку, ви можете не зустріти достовірних наукових досліджень, проведених на репрезентативній вибірці. Інколи проблема, з якою ви стикаєтесь має декілька гіпотез, для уточнення яких похибки у 3-5% є завеликими. У практичній діяльності психологи більше проводять локальних досліджень, які показують достовірні результати по окремій групі людей (людині) показуючи результати, які є об'єктивними лише у межах вашого дослідження. Їх можна порівнювати з науковими дослідженнями, встановлюючи таким чином, відхилення від норми. Наприклад, ви повинні встановити рівень учбової успішності учнів 4-ого класу школи у якій ви працюєте. Середня оцінки 3,8 є відносною, оскільки вона не пов'язана з загальною оцінкою (учні усіх 4-х класів), якщо середній рівень – 3,2, ваші показники є вищими і середня успішність вашого 4-ого класу є високою, якщо загальний всеукраїнських показник є 4,5 – ваш показник є низьким.

У процесі професійної орієнтації ви маєте сформувані особистісну готовність співпрацювати з певними категоріями осіб, які вам не траплялися у повсякденному житті: наркозалежними, засудженими, особами, які вчиняли фізичне насилля (гвалтівниками, педофілами, розбійниками) тощо. Ваша особистісна неприязнь до них не має перешкоджати професійній діяльності, якщо ви відчуваєте, що ваше особисте ставлення викликає проблеми у роботі – краще відмовитися від цієї роботи.

У дослідженні не можуть брати участі особи (навіть за їх особистої згоди):

- діти та дорослі з відхиленнями розумового чи фізичного розвитку. Варто зауважити, що формулювати такі теми психологічних досліджень з огляду на вашу майбутню компетенцію не варто. Дослідження з такими категоріями осіб у сфері професійної діяльності психіатра чи клінічного психолога;

- особи, що перебувають на обліку у пенітенціарній службі без дозволу уповноважених осіб;

- особи, що перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, або після сильного емоційного переживання. Робота з такими категоріями громадян вкрай небезпечна і може призвести до непередбачуваних наслідків;

- з особами, які перебувають у стресовій ситуації, яка викликає нетипові емоційні та поведінкові реакції;

- особи до 18 років без особистої згоди батьків або опікунів. У цьому випадку є омана домовитися, наприклад, з шкільним вчителем чи психологом, проте це може спричинити невдоволення батьків та призвести до юридичної відповідальності психолога.

6. Формулювання висновків та презентація результатів.

У академічних колах психології побутує думка, що інтерпретацій результатів дослідження існує стільки, скільки існує інтерпретаторів (дослідників). Загалом формулювання висновків психологічного дослідження – це ціле мистецтво, які інколи нагадує цирковий фокус, а інколи переказування вже переказаного. *У висновках дослідник має описувати не власні (чи чужі) гіпотетичні уявлення, а об'єктивні факти, які він встановив у процесі дослідження.* Формулюючи висновки необхідно абстрагуватися від фактів, які не пов'язані з дослідженням, або «чужими фактами» та орієнтуватися у першу чергу на ті завдання і гіпотезу, які ви висували на самому початку.

Висновки вашого дослідження мають ґрунтуватися на якісному та кількісному аналізі, які ви отримали на етапі інтерпретації результатів. Не забувайте, що будь-які якісні показники можуть бути переведені у кількісні, а кількісні – у якісні (С.Л. Рубінштейн). Інакше, вищі результати можуть бути породженням вашої фантазії та спробою видавати бажане за дійсне. Висновки психологічного дослідження – це фактичний корисний продукт вашої роботи, і він має бути максимально наближеним до вашого замовника. Ви маєте окрім узагальнення накопиченого фактажу, давати відповіді на банальні прикладні питання, якими оперують пересічні люди, які до вас

звертаються. Наприклад, мама хоче дізнатися «Як побороти дитячі страхи?», а не методи профілактики фобій у дошкільному віці. У кінцевому заключенні ви повинні не лише описати проблему, але й порекомендувати засоби її вирішення. У протилежному випадку ви перетворюєтесь у лікаря, який діагностує хворобу, проте залишає клієнта без ліків. Одним діагнозом недуг не подолати.

У процесі формулювання висновків необхідно відповідати на ті питання, які ви ставили у межах завдань. Висновки мають відповідати ним. Ви обов'язково маєте визначити, чи підтверджена гіпотеза вашого дослідження і якою мірою: повністю підтверджена, підтверджена якась її частина, не підтвердилася. Дослідження, які мають непідтвержені гіпотези також є цінними, оскільки дають можливість іншим науковцям орієнтуватися на них. Загалом цілковито підтверджена гіпотеза (особливо статистично) викликає деякі сумніви щодо об'єктивності отриманих результатів. Не варто «притягувати за вуха те, що не притягується», якщо ви отримали результати, які ставлять під сумнів вашу теоретичну частину, значить ви можете претендувати на звання науковця вищого пілотажу, оскільки вам вдалося перебороти внутрішнє дослідницьке Его. Нерідко навіть імениті дослідники грішать підсвідомими потягами до констатування власної теоретичної моделі.

Презентація результатів дослідження передбачає легку передачу отриманих вами знань пересічній людині. Ви можете використовувати для цього різні технічні засоби наочної візуалізації. Найбільш розповсюдженими засобами презентації результатів наукового дослідження є пакети програм MS Office (PowerPoint, Publisher). Також можна використовувати для презентації виявлених зв'язків між досліджуваними явищами елементи інфографіки.

Інформаційна графіка або інфографіка (англ. Information graphics; infographics) – це графічне візуальне подання інформації, даних або знань, призначених для швидкого та чіткого відображення комплексної інформації. Вона може покращити сприйняття інформації, використовуючи графічні матеріали для того, щоб підвищити можливості зорової системи людини бачити моделі і тенденції. Процес створення інфографіки можна розглядати як візуалізацію даних, створення інформаційних схем та моделей подання інформації (wikipedia.org).

Можна використовувати наступні хмарні сервіси для створення інфографіки:

- visual.ly;
- infogr.am;
- Google Developers;
- Piktochart;

- InFoto Free;
- Dpity.

Наостанок ви можете проілюструвати отримані вами результати відеоматеріалами або іншими продуктами психічної діяльності досліджуваного. Особливо коли ви проводили експериментальні дослідження, вони дадуть можливість незалежно оцінити ваші висновки іншими психологами.

Питання для самоперевірки:

1. Про які відомі дослідження у психології Ви читали останнім часом? Яка їх актуальність та практична користь?
2. Які методи не можна використовувати у психологічних дослідженнях?
3. Які обмеження існують у процесі проведення психологічних досліджень?
4. Чи можна провести психологічне дослідження, не використовуючи ЕВМ?
5. Хто може брати участь у дослідженні?
6. Що обов'язково має бути представлено у висновках Вашого дослідження?

Тема 4. Психологічні основи використання Інтернет-технологій.

1. Психологічні аспекти використання Інтернету.
2. Психологічні основи Інтернет-комунікації.
3. Гендерні аспекти використання Інтернету.

1. Психологічні аспекти використання Інтернету.

Соціокультурні вимоги до людини у вимірах сучасного інформаційного суспільства із кожним роком зростають, ускладнюється й сама соціальна структура сучасного суспільства. Буття людини, конституюване різноманітними інформаційно комунікативними потоками (рис. 1.), знаходиться у стані постійної мінливості та фрагментації, з'являються модернові впливи на людину, що конкурують і конфліктують у системах світосприймання.

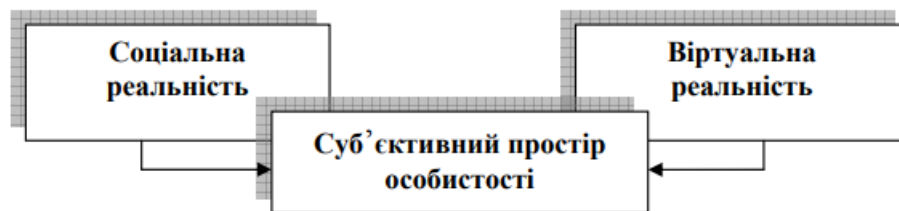


Рис. 3.5. Схема інформаційно-комунікативних потоків у сучасному світі

Аналіз наукових джерел (С. Дацюк, Д. В. Іванов, Ж. Ланьє, Н. Форман, Ф. Хемміт, С. Г. Чуйкова, В. В. Шевченко та ін.) дозволяє означити сутнісні характеристики віртуальної реальності: штучність утворення, інтерактивність, іммерсивність, знаковий характер, сенсорна достовірність. Найбільш активним і агресивним у нових вимірах психосоціальної системи «інформаційне суспільство – особистість» стає вплив такого посередника як засоби масової інформації, і зокрема – Internet.

Сучасні інформаційно-комунікаційні Internet технології відкривають для людини надзвичайні перспективи, надаючи можливості доступу до різновекторної інформації, що дозволяють набути соціальних знань, накопичити соціальний досвід, сформулювати життєві перспективи і завдання, реалізувати особистісний потенціал у найкоротші терміни. Водночас інформаційне суспільство привносить численні ризики і небезпеки ужиття людини. В умовах колосальних обсягів інформації людям усе важче

орієнтуватися у інформаційних потоках, отримуючи необхідний досвід і уникаючи маніпулювання свідомістю і поведінкою.

Теми варіюють від глибоко особистих визначень «Я» крізь різноманітні соціальні обміни аж до потенціалу трансперсональних аспектів цього нового засобу комунікації. Від внутрішнього «Я» до зовнішнього «Я» Інтернет стрімко починає представляти широкий ряд нових визначень, які кидають виклик минулим точкам зору на «Я», стосунки, суспільство, культуру і навіть свідомість. Можливість гратися з альтернативними «Я», як це можна робити в психодрамі – маніфест чатів і багатокористувацьких спільнот. Але кіберпростір не є чистою фантазією; серйозні стосунки, від нових професійних зв'язків до розквіту кохання також трапляються.

Комунікаційні технології добре відомі через їх здатність зосереджувати нашу увагу на теперішньому. Ніл Постман нагадує нам про це в своїй критиці телебачення. Постман стверджує, що два найбільш підступні слова ХХ століття – це «Зараз...це». Поміж іншим, Н. Постман застерігає щодо способу, у який сучасні медіа наголошують на теперішньому, заперечуючи історію, зв'язок і причину та наслідок. Він відчуває, що цей наголос на теперішньому працює як коротке електричне замикання для нашої здатності оцінювати медіа і інформацію, яку вони подають. Іншими словами, в технологічно спричиненому «отупінні» мас-медіа заохочують нас вбирати в себе інформацію і реагувати, але не думати.

«Тепер» як позитивна цінність і «потім» як неважливе, несуттєве – це лейтмотив європейського суспільства, який можна прослідкувати аж до пізніх Середніх віків. Цей лейтмотив бере свої початки у середньовічному гуманізмі, у запереченні моделі життя, що розроблялася церквою протягом тисячолітнього періоду. Гуманісти відмовлялися жити так, ніби день сьогоднішній не має жодної ваги, так, ніби єдиною метою земного людського життя має бути життя потойбічне. Через заперечення потойбічності, так само як попередньої історії, наприклад тисячолітніх звичаїв церкви, гуманісти відкрили двері для теперішнього.

Ренесанс, або Відродження, який став наступником Середніх віків, докорінно змінив погляд європейських на світ: їх світогляд змінився. Вони зосередилися на світі навколо них, на світі теперішнього, вони захотіли дивитися на світ як на розрив з нещодавно минулим. Вони почали цінувати не тільки теперішнє, але й нове: інновації, поступ і рух до нових і кращих способів життя і пізнання. Коли середньовічні гуманісти міркували щодо цінності прижиттєвого досвіду, вони насправді міркували про цінність людини. Замість зосередження на абстрактних теологічних дискусіях вони віддавали перевагу вивченню людей як частини природи, оскільки вони

вважали, що «людина є мірою всіх речей». Коротко кажучи, фокусуючись на досвіді більш, ніж на вірі, вони винайшли сучасне уявлення про «Я». Всі ці нові ідеї – поступ, пов'язаний з машинами, і людський досвід в упорядкованому світі – визначили позитивні стосунки між людьми і технологією. І це було частиною нових стосунків між людьми і Богом, де кожна людина могла спілкуватися прямо з Богом без посередництва священнослужителя. В цьому сенсі гуманізм дав кожній людині в європейському суспільстві пряму дорогу до невимовно священного. Це були потужні ідеї, що спричинили близько двох століть воєн.

На XVIII століття Європа була знесилена всіма радикальними змінами, спричиненими Реформацією та Контрреформацією. Всюди було наполегливо бажання миру і гармонії, що відчувалося в кожному аспекті Європейського суспільства. Мистецтво, архітектура, література, музика і мода цього періоду наповнені порядком, симетрією, рівновагою і добрим смаком. І саме тісний зв'язок між людьми і технологією допоміг встановити наново цей порядок. Мішель Фуко в праці «Наглядати і карати» описує, як нове поняття дисципліни утвердилося у французькому суспільстві. Дисципліна була змодельована за зразком чернечого життя, добовий цикл якого був впорядкований за сімома богослужіннями або періодами покоління. У XVIII столітті ця нова механічна модель соціального контролю проявилася у реорганізації армії шляхом введення багатьох головних та допоміжних військових звань та щаблів ієрархії, з використанням прив'язаної до часу муштри і нових методів спостереження та фіксації.

Таким чином, у XVIII століття Європа увійшла з уявленням про порядок і передбачуваність, так що навіть людське тіло можна було розглядати як окремий вид машин. Ж. О. Ламетрі порівнює людське тіло зі складною машиною, яку можна вивчати, контролювати і використовувати як знаряддя праці, джерело енергії. Цей новий погляд на людину припускав нові шляхи контролю над нею через вправлення та дисципліну, регламентовані форми навчання та тренування і конвеєрну модель робочого простору. Урсула Франклін зауважує, що це був «соціально і політично добре приготований ґрунт, куди впали зернини промислової революції. Система фабрик і заводів з її механічними пристроями та машинами тільки підсилила патерни контролю; машини не створювали ці патерни контролю, останні вже існували до появи машин. Нові патерни з їх по хвилинним розписом щонайменших дрібниць, поділом праці і деталізацією процесів на малі прописані кроки, швидко поширилися зі сфери виробництва у області комерції, управління та політики».

Новий розподіл праці в індустріальному суспільстві означав, що люди мають менше контролю над продуктом власної праці і менше контролю над своїми власними тілами. Відчуття сили індивіда, що було породжене уявленнями гуманістів, змінилося на відчуття безсилості. Прийнято вважати, що саме індустріальна революція спричинила ці зміни у стосунках між людьми, поступом та технологією. Але, як вказує У. Франклін, ці зміни були частиною соціальних патернів, які вже існували у Європі протягом століть. Вона пише, що хоча «вісімнадцяте століття вправлялося в контролі та пануванні, розглядаючи людські тіла як машини, дев'ятнадцяте століття почало використовувати самі тільки машини як інструменти контролю. Для власників підприємств машини виглядали більш передбачуваними та контрольованими, ніж люди. Вони бажали усунути тих робітників, яких можна було замінити машинами, і водночас хотіли примусити решту робітників працювати як машини.

Починаючи з XIX століття, наші стосунки між поступом, технологією та індивідом стали неймовірно неоднозначними. Від XIX століття і по тепер наші стосунки між прогресом, технологією та особистістю стають все більш амбівалентними. Незважаючи на швидкість технологічних інновацій у XX столітті, ми все ще закохані в ідею «теперішності», наше мовлення наповнене словами на зразок «прорив», «революційна зміна», «бурхливий перелом». Як суспільство ми все ще сприймаємо нове як розрив з минулим, ми все ще підходимо до нього з мірками прогресу, і ми все ще діємо так, ніби прогрес має принести нам кращий світ. Ми відчуваємо фінансовий і моральний імператив огорнути собою нове. Але ми ефекти технології також переслідують нас на рівні індивіда і на рівні суспільства в цілому. Ми відчуваємо, що це відчужує нас від природи, що це віддаляє нас від пізнання самих себе, що це контролює самі наші життя.

В. Роуланд пише, що чим складнішим стає суспільство, тим необхіднішою стає розробка методів підтримки контролю. Технології комунікації та телерадіомовлення створені саме для цього: вони контролюють людей, виховуючи в останніх конформність. В усіх засобах масової комунікації, за винятком телефону та Інтернету, комунікація організована в одному напрямку, і внесок аудиторії до комунікації є лише вдаваним, ілюзорним.

У. Франклін погоджується, що технологія взагалі, і комунікаційні технології зокрема не є нейтральними, але є каталізатором контролю. Вона вважає, що технологія зазвичай подається громадськості у дві стадії. На першій стадії та чи інша технологія – це можливість для багатьох людей, для професіоналів або для любителів, ентузіастів цієї справи. Технологія часто

здається такою, що вивільняє, звільняє її користувачів, або якимось чином робить їхню професію або життя легшими. На цьому етапі часто робляться спроби полегшити сприймання технології і зробити її «дружньою для користувача» для того, щоб прим'якшити побоювання широких мас, які щойно починають з нею стикатися. Утворюються спільноти користувачів на зразок клубів, гуртків або журналістів чи газет за інтересами. На цьому ранньому етапі користувачі, які обрали цю технологію, відчують сильну міру контролю над тим чи іншим засобом. У. Франклін ілюструє цю схему такими прикладами: автомобілі, напівфабрикати, швейні машинки, дитяче харчування і комп'ютер.

Наступною фазою в появі нових технологій є фаза інфраструктури. По мірі того, як нова технологія стає все більш поширеною, її використання стає все більш необхідним, якщо не обов'язковим. У. Франклін вказує як приклад на розвиток використання швейних машинок. У 1861 році швейна машинка рекламувалася як машина-визволитель для жінок: вони більше не були прив'язані до необхідності вручну обшивати родинний одяг. Жінки більше не мушили псувати свій зір, працюючи вручну як кравчині. Щойно ж працедавці усвідомили швидкість, з якою ці машини могли виконувати завдання. Була організована фабрична система, вміння шити на машинці стало кваліфікаційною вимогою, і результатом того, що спершу підносилося як визволення жінки, стала система рабської праці в текстильній індустрії. На другій стадії люди «попри їх власну волю підтримували технологію та інфраструктуру». Сама інфраструктура розроблялася так, щоб технології були легшими для використання, і щоб люди легше «розвивали залежність від них». Швидкісні автотраси, утримувані за бюджетний кошт, є прикладом інфраструктури, що розвиває залежність від автомобіля. Автоматична банківська машина, або банкомат – це новітній приклад тієї самої тенденції. Розпочавшись як опція, як необов'язкова можливість для пришвидшення нашого банківського обслуговування, банкомат більше не є питанням вибору. Щойно банкомати набули всезагального поширення, банки почали скорочувати своїх працівників і обмежили перелік послуг та операцій, що можуть виконувати останні, водночас роблячи банкомати швидшими і більш ефективними. Клієнти банків тепер мусять використовувати машини для більшості своїх банківських потреб, і не так довго вже лишилося часу до того, як можливість телефонного чи Інтернет-банкінгу так само перетвориться на обов'язковість.

У. Франклін та В. Роуланд нагадують, що поява нових комунікаційних технологій вкладається у вищезазначену схему. Від телефону до радіо, від Інтернету до технологій DVD-Rom більшість комунікаційних технологій

розроблялися спершу для військового, а лише потім для комерційного використання. І в більшості випадків уряди інвестували, створювали і підтримували мережі поширення для цих технологій, діючи як комерційна монополія (або принаймні з дуже малим допуском конкуренції).

Поява Інтернету вкладається в двофазну схему, наведену вище. Розвиток Інтернету був відповіддю на стратегічну проблему, поставлену перед американським науково-дослідницьким центром, RAND Corporation, під час загострення холодної війни 1960-х років: як може американський уряд залишатися поінформованим і підтримувати порядок у країні після ядерної війни, якщо мережі звичайних засобів комунікації будуть вщент зруйновані? Відповіддю стало створення мережі без головного осередку контролю, яка була би настільки стійкою, що на неї не впливало би зруйнування її частини.

Кожен вузол ARPANET (агенції передових дослідницьких проєктів) однаково з іншими вузлами мережі міг надсилати, передавати далі і отримувати повідомлення. Кількість таких вузлів теоретично могла бути безмежною. Повідомлення являли собою певну кількість закодованих і адресованих пакетів, які могли бути надіслані до їх отримувача по будь-якому маршруту. Як тільки до отримувача дійдуть всі пакети повідомлення, їх модна буде зібрати назад у вихідне повідомлення. Хоча запропонована модель чудово пасувала до потреб американських військових, для інженерів компанії AT&T це був справжній конструкторський жах. Їх телефонне комутаційне обладнання було відпочатково спроектоване для того, щоб передавати тільки аналогові сигнали. Для того, щоб уможливити і запустити в роботу спроектовану мережу (що пізніше розвинулася в Інтернет), необхідно було внести суттєві зміни і великі інвестиції у існуючу телефонну мережу, в тому числі в лінії міжміського зв'язку. Так що американські військові передали проєкт університетським дослідникам, які розробили Інтернет-протокол (IP), який дозволив будь-якому комп'ютерові під'єднуватися до мережі.

У 1969 році до мережі були під'єднані чотири американські університети. У 1972 році кількість вузлів становила 37. По тому, як кількість користувачів збільшувалася. Мережа почала змінюватись. Відпочатково спроектована тільки для військових цілей, ARPANET швидко стала поштовою службою для особистих повідомлень і місцем для конференцій дослідників, що могли разом обговорювати наукові питання і спільно працювати над проєктами. Ентузіазм щодо цієї нової системи спілкування на далекі відстані став заразним. Науковці працювали у свій вільний від роботи час для вдосконалення програмного та апаратного забезпечення, яке б зробило використання Інтернет легшим та швидшим. Оскільки перші

користувачі мережі походили з академічної спільноти, їх метою було створити мережу з вільним та публічно доступним обміном інформацією.

Перетворення локальних мереж в межах університетів на засіб масової інформації вимагало ширшої мережі та більш легкого доступу. Всесвітня павутина WWW була започаткована у березні 1989 року. Європейські дослідники створили універсальний стандарт, що дозволяв би сполучати між собою локальні мережі різного розміру та патології. Після впровадження цього стандарту Інтернет-документ, що був створений відповідно до протоколів WWW, міг бути надісланий і прочитаний будь-де. Але справжній прорив WWW – це гіпертекстові посилання (hypertext links). Будь-яке слово чи фраза у повідомленні може бути виділене і пов'язане з будь-яким іншим словом, фразою чи документом у WWW. Клацаючи на посиланні (link), користувач автоматично переходить на інший сайт в павутині. Пов'язаний зі змістом посилання. Ця високотехнологічна система індексування дозволяє користувачам блукати (surfing) павутиною у пошуку інформації. Другим покращенням, що перетворило Інтернет у засіб масової комунікації, був браузер. Цей інструмент додає колір, звук та рух до статичних чорно-білих екранів. Третім інструментом був пошуковик, тобто складний індекс чи каталог сайтів з можливістю пошуку. Такі пошуковики, як Google, Yandex, Meta, Yahoo та інші допомагають користувачам прокласти шлях крізь мільйони документів, доступні користувачам в Всесвітній павутині.

Ці інновації треба пам'ятати, бо вони є основою того, що допомагає Інтернетові опиратися тиску і прагненню поставити мережу під свій контроль з боку транснаціональних корпорацій та урядів, що сталося з радіо та іншими засобами масової комунікації. Роуланд зауважує, що надання онлайн-послуг стало основою для того, щоб Інтернет-користувачі розглядалися як клієнти або громадяни. Люди оплачують Інтернет, щоб отримати доступ до електронної пошти, скористатися пошуком інформації і відвідати дискусійні форуми.

В Україні на початку 2000-х років, хоча більшість населення все ще не мала доступу до Інтернет, комерційні компанії вже почали отримувати прибуток (монетизувати) від використання Інтернет-сервісів користувачами. На відміну від першої, академічно-дослідницької та технічної хвилі, нова хвиля Інтернет-користувачів була представлена масовою публікою, яка прагнула доступу до мережі передусім для розваги та інформації (infotainment). Наприклад, сучасні соціальні мережі успадкували функціонал раніших сайтів знайомств, що включали елементи онлайн-флірту, привабливого для молодшого покоління користувачів.

Інтернет дав людям ті можливості для інтерактивності, які їм не могло дати телебачення. Користувачі Інтернету були також його засновниками, будівельниками, творцями і громадянами. В Інтернеті люди в будь-який час можуть висловити те, що вони хочуть і завжди бути почутими. Таким чином, їхнє право на самовираження завжди забезпечене. У час масового суспільства, коли звичайна людина сумнівається, чи її голос щось значить, існує технологія, що надає індивідуальному голосу публічне звучання. Таким чином, Інтернет сам по собі відповів на наміри великих корпорацій заволодіти ринком. Винайдення і вільне поширення WWW (Всесвітньої павутини) і браузерної технології означало, що користувачі більше не потребують послуг комерційних компаній для того, щоб шукати по Інтернету. Зараз звичайні люди можуть самі конструювати свої домашні сторінки і заявити про своє існування на весь Інтернет.

Наш нарис з технічного розвитку Інтернету лише частково розкриває соціальний ефект мережі. Швидкість, з якою Інтернет став розвиватися у формі соціальних мереж, виявилася дивовижною. Але все це було раніше, з аматорським радіо. Ми просто забули про це, адже ми занадто зосереджені на «теперішності» комп'ютерних технологій. Хоча В. Роуланд пише, що Інтернет був «безпрецедентною технологією», він сам присвячує шість розділів радіо-технологіям, проводячи чітку паралель між радіо і Інтернет у тому, як вони вплинули на людей як на особистостей і як на соціальних істот. Привертаючи нашу увагу до історичних зв'язків між радіо та Інтернетом, В. Роуланд намагається виправити ефекти «теперішності». Він стверджує, що коли ми вивчаємо мас-медіа, ми мусимо звертати увагу на минуле, інакше існує серйозний ризик нерозуміння соціальної ролі кожної нової технології масових комунікацій. Якщо ми глянемо на Інтернет, то побачимо перед собою двонаправлену технологію спілкування на великій відстані, легко доступну широкій громадськості. Радіо вперше продемонструвало зразок того, як така технологія може вплинути на суспільство. Але коли ми поглянемо на ранню історію радіо (коли воно справді було двонаправленим інтерактивним засобом комунікації), то зможемо помітити цікавий факт: приблизно через двадцять років після його винайдення з боку державних структур у всьому світі перебрали контроль над радіо з рук звичайної людини, так що радіо стало односторонньою технологією, такою, як вона нам відома зараз. Хоча Інтернет-громадськість опирається спробам урядів та корпорацій контролювати Інтернет, в історії комунікацій є красномовні приклади такого контролю. Подібно до Інтернету, радіо почало своє існування як засіб комунікації для військових потреб, який швидко привернув увагу бізнесу і кваліфікованих аматорів. У Європі та Північній Америці радіо

використовувалося на флоті для морських комунікацій. Як і в Інтернеті, перші користувачі цієї нової технології були висококваліфікованими молодими людьми, що працювали на привілейованих позиціях. Так само, як і Інтернет, радіо швидко стало субкультурою для хлопців і молодих чоловіків з власними легендами та героями, з власним жаргоном та історіями. Але на відміну від Інтернету, прийомо-передавачі (радіо) були недорогими, і компоненти для них можна було легко купити і скласти до купи будь-якому молодому хлопцю, який мав трохи досвіду і грошей.

Важливо відзначити віртуальну природу обох засобів масової комунікації. На початку століття радіо-хвилі запропонували молодим чоловікам цілий віртуальний світ для відкриттів і пригод. Коли радіолюбитель вмикав свій прийомо-передавач, він ніколи не знав напевне, де він опиниться, яке захоплююче відкриття він зробить, кого він зустрине, свідком яких дивних подій він може стати. Подібно до Інтернету, використання псевдонімів і відчуття свободи було значним проривом. Радіо звело вплив віку, раси і соціального становища (але не гендеру) до одного важливого фактору – ентузіазму. Світова спільнота користувачів радіо розвивалася дуже швидко. Кожен користувач почувався, що він має право висловлюватися, як громадянин радіосвіту.

У той час як Інтернет був спроектований для забезпечення урядового контролю після руйнівної ядерної війни, радіо було відпочатково сконструйоване як засіб порятунку після аварій на морі. Але безвідповідальне і неконтрольоване використання радіо часто могло спричинити аварії, наприклад, стати однією із причин відомої загибелі «Титаніка». Флот і логістичні компанії вимагали від урядів, що використання радіохвиль має бути контрольованим, і що технологія має бути закрита для широких народних мас. Крок за кроком такі обмеження були впроваджені. Цікаво, що перші кроки у наступу на незалежність радіо були здійснені разом з вибухом Першої світової війни. Під час цієї війни уряди в Європі та Північній Америці примушували всіх цивільних користувачів здавати державі своє радіообладнання, мотивуючи це міркуваннями безпеки. Після Першої світової війни уряди почали усвідомлювати, який комерційний прибуток і політичний контроль може мати використання радіо.

Вибухове зростання Інтернету дивує нас, але подібний вибух ставався і раніше. Незважаючи на урядовий контроль над двонаправленим використанням радіо, звичайні люди залишалися оптимістами щодо нової технології. Так, як і Інтернет, радіо сприймалося як репрезентант голосу народу. Воно було найшвидшим методом передавання новин до найбільшого числа людей. Більше того, люди вірили новинам, які вони чули по радіо.

Радіо-новини часто передавалися маленькими локальними станціями, на яких працювали молоді кореспонденти, чий голоси випромінювали ентузіазм та щирість. Радіо давало людям в місті та селі рівний доступ до інформації. Жінки могли слухати радіо, не залишаючи дім. Діти могли ввімкнути його після вечері. Люди відчували, що у них є можливість і влада блукати радіохвилями, перемикаючись з одного каналу на інший. Радіо сприймалося як «народний» засіб комунікації навіть після того, як місцеві незалежні станції були поглинені загальнодержавними мережами, і навіть довгий час після винайдення телебачення.

Особистий зв'язок, який люди відчували з радіо, частково походить із самої природи цього засобу комунікації. Невидимі хвилі були водночас чарівними і лякаючими. Наша реакція на Інтернет є схожою. Всесвітню мережу оточує та сама аура невідомого і забороненого. Віртуальні зв'язки, що утворюються між людьми та ідеями, стали властивістю обох засобів комунікації. Так само і в Інтернеті, як колись на радіо, людей спокушає сила їх власної уяви: ми можемо вийти в «ефір» і сконструювати будь-яку реальність, яку ми хочемо. Радіо було «народним» ЗМІ і в інших сенсах. Коли ми з'єднуємо мас-медіа з установками демократії, ми з'єднуємо людей з установками офіційної правди. У багатьох країнах радіо сприймалося як інструмент для навчання громадян в сферах здоров'я та гігієни, історії та політики. Радіо презентувало своїм слухачам оперу, народну музику, популярну музику та симфонії, матеріали з історії та документальні матеріали, поезію та дитячу літературу, промови, дебати, богослужіння та дискусійні клуби, драму та комедію, корисні поради. Уряди розглядали громадське радіо як дешевий та ефективний інструмент для підвищення освітнього рівня своїх громадян, у багатьох віддалених районах діти та дорослі навчалися біля радіоприймача. Для урядів радіо було також чудовим засобом для зміцнення громадянського патріотизму і міжнародної підтримки держави; всередині держави радіо могло згладжувати регіональні відмінності, підсилювати національну гордість і створювати почуття солідарності проти зовнішніх ворогів та ворожих ідей. Сьогодні уряди використовують Інтернет разом, спільно з громадянами у наданні корисної інформації про свої програми та послуги, у просуванні національних ідей, і т.д.

Треба зауважити, що радіо, навіть однонаправлене і контрольоване урядами, в тому числі урядами тоталітарних держав, не перетворило мільйони людей на неосвічених зомбі, які легко піддавалися впливу тих, хто стоїть на чолі і контролює цей засіб масової комунікації. Ми можемо приписати це сумне «досягнення» телебаченню, але не радіо, принаймні не тій ранній добі радіо, коли радіо все ще було двонаправленою технологією,

що знаходилася в руках широкої громадськості. Причиною цього є, звісно, інтерактивність.

2. Психологічні основи Інтернет-комунікації.

Інформаційна сфера в епоху постмодернізму виступає системоутворювальним фактором життя сучасної людини:

- інформація і знання набувають ознак основної перетворювальної сили суспільства;

- домінування засобів масової інформації та їх продуктів у формуванні картини світу, призначеної для широких мас населення (З. Бауман);

- темпи циклів оновлення технологічного забезпечення і розвивальних технологій (і зокрема – інформаційно-комунікативних) у різних сферах соціального життя значно переважають темпи зміни поколінь (Г.-Х. Б. Дамбаєва);

- умовою успіху особистості є безперервна освіта і здатність до мобільної перекваліфікації;

- якість життя людини залежить від умінь і навичок своєчасного знаходження, швидкого опрацювання, адекватного сприйняття та ефективного використання нової інформації при вирішенні актуальних задач;

- Internet виступає як глобальний інтегратор сегментування локальних груп, що випали із загальної ієрархії суспільства.

Специфічними ознаками віртуального комунікативного простору і опосередкованої комп'ютером міжособистісної взаємодії у науковій спільноті (О. П. Белінська, С. В. Бондаренко, А. Є. Войскунський, А. Є. Жичкіна, В. Ю. Нестеров, О. К. Тихомиров, О. Б. Скородумова, Дж. Салер, В. Фріндте та ін.). визнаються такі, як соціальність, «буттєвість», анонімність, «карнавалізація» взаємодії, емоційна насиченість, доступність, відсутність тілесності, трансформація просторових і часових координат.

Сучасний нам Інтернет і система комунікацій – порівняно нові сфери діяльності людини, що стрімко поширюються. Інтернет, що колись був загадковим способом зв'язку і спілкування для вчених та дослідників, зараз зачіпає будь-яку людську діяльність, яку тільки можна уявити, – від покупок до сексу, від академічних досліджень до вуличної революції. Ми використовуємо його для того, щоб залишатися на зв'язку з друзями і співробітниками, шукаємо вигідні придбання (покупки), проводимо дослідження, обмінюємося інформацією, зустрічаємося з незнайомцями. Розвиток Інтернету виявився таким бурхливим, що дослідники не встигли поглянути на це середовище спілкування і проаналізувати його систематично як нове місце існування, яке може потенційно впливати на нашу поведінку.

Інтернет – це те місце, де люди діють і взаємодіють, іноді дуже дивно і незвично для спостерігача з «реального світу». Іноді ефекти такого спілкування дуже позитивні, але часом ми робимо речі, які ніколи б не дозволили собі в іншому оточенні і про які пізніше пошкодуємо. Спираючись тільки на заголовки із популярних «жовтих» газет, у людини, яка ніколи не мала досвіду спілкування онлайн, може сформуватися враження, що Інтернет перенаселений людьми з психологічними розладами, божевільними ідеями та незрозумілими мотивами, і що «нормальні» люди повинні ставитися до такого середовища дуже обережно. В той же час десятиліття досліджень людської діяльності і поведінки в різних ситуаціях показують, як незначні зміни в оточенні можуть примусити цих «нормальних» людей поводитися досить незвично і навіть шокуюче. Хоча ми можемо думати про себе як про добросердих, розсудливих, упевнених у собі або щедрих, ми зазвичай недооцінюємо вплив ситуації на нашу поведінку. Люди, які оцінюють себе на 10 балів з 10 за шкалою «розсудливості», можуть легко втратити цю розсудливість у деяких ситуаціях. Людина, яка вважає себе добросердою і у реальному житті ставиться до людей доброзичливо, може легко вибухнути агресією в палкій Інтернет-суперечці. Психологічні дослідження нагадують нам, що оточення, в якому діють люди, може впливати і дійсно впливає на їх поведінку. При певних обставинах майже кожна людина робитиме ті речі і вчинки, які до того вважала би для себе абсолютно не властивими. Дослідження про актуальну онлайн-поведінку все ще недостатні, хоча ця тема привертає увагу дослідників із багатьох наук та міждисциплінарних областей.

Важливим є вивчити психологічну природу Інтернет-спілкування як комп'ютерно опосередкованого. У зв'язку з цим дослідники в багатьох галузях науки, зокрема психологічної, ще тільки приступають до вивчення природи і суті Інтернету як форми комунікації. М. Моріс і К. Оген указують, що дослідники масових комунікацій переглянули свої погляди на проблему комунікаційних Інтернет-технологій, зокрема у зв'язку з розвитком Інтернету в окремих його частинах і галузях. Ці останні пов'язані з активністю людей, для яких Інтернет – це хобі, учнів і студентів, а також дослідників та вчених. Виступаючи в ролі неформального засобу спілкування, доступного пару десятиліть тому лише вузькому колу фахівців, Інтернет не привертав уваги психологів. Пізніше його поява як «високих технологій» не привернула уваги більшості вчених-гуманітаріїв і дослідників у сфері соціальних наук. Іншими словами, наукове співтовариство дуже поволі почало усвідомлювати, що Інтернет став за менш ніж чотири десятки років центральною частиною системи масової комунікації.

Разом з тим, не зважаючи на те, що вивчення комп'ютерно опосередкованих комунікацій проводиться вже більше 30 років, у деяких дисциплінах, зокрема у психолого-педагогічних, використання отриманих наукових даних стало актуальним тільки зараз. Такі дисциплінарні відмінності впродовж довгого часу перешкоджали тому, щоб учені усвідомили ширший комунікаційний процес у термінології різних наукових шкіл, парадигм і підходів. Наприклад, в психології актуальними є безліч робіт у різнорідних галузях психологічної науки, що стосуються міжособистісного спілкування, яке розуміється широко, – починаючи від дискусій з приводу ролі невербальних актів комунікації в соціальній психології до невдач в спілкуванні у співзалежних відносинах, якими займається сімейна і консультативна психологія. Але все-таки слід зазначити, що традиційна психологія приділяє менше уваги опосередкованому спілкуванню.

У зв'язку з цим дослідники в багатьох галузях науки, зокрема психологічної, ще тільки приступають до вивчення природи і суті Інтернету як форми комунікації (О. Байм, В. Барнс, К. Вітті, К. Джоінсон, А. Є. Жичкіна, О. Карр, Л. Ф. Компанцева, А. М. Орлов, Д. Постемес, Г. Рейпс та ін.). У міру того, як більшість комунікацій, що є ключовими в нашому щоденному існуванні, стають опосередкованими, як у випадку з широким розповсюдженням і застосуванням Інтернету, природа цього опосередкування повинна бути вивченою детальніше.

М. Моріс і К. Оген указують: «З новими технологіями демаркаційна лінія між різними контекстами починає зникати. І неясно, чи є моделі, засновані на традиційних мас-медіа або контекстах безпосереднього спілкування, дотепер адекватними». Інтернет створив нові конфігурації класичних вимірювань комунікаційного процесу. Джерела, повідомлення і одержувачі вимагають нового дослідницького дискурсу, щоб переглянути старі визначення. У міру того, як Інтернет став розумітися як засіб масового спілкування, стало очевидним, що ні масовість, ні сама категорія спілкування не можуть бути визначені для всіх ситуацій і контекстів, але натомість повинні постійно переосмислюватися у зв'язку з конкретністю теперішнього моменту. Інтернет – це мультикластерний засіб масової комунікації, що означає множинність різних конфігурацій спілкування. Інтернет змінює властивості традиційної моделі масових комунікацій «джерело – повідомлення - одержувач», іноді оформляючи їх класичний патерн, але в інших випадках формуючи абсолютно нові поєднання.

Інтернет-комунікації в своїй суті є або синхронними, виникаючи симультанно в режимі реального часу, або асинхронними, зокрема у випадках, коли є затримка або відстрочення в реальному часі. Якщо додати до

цього класичні вимірювання джерела або відправника, що посиляє повідомлення, і одержувача, а також певну кількість людей, які можуть бути задіяні в цих двох функціях (один-небагато-багато), можна отримати вісімнадцятикоміркову матрицю потенційного Інтернет-спілкування. Проте, вищенаведена побудова не враховує типи можливих повідомлень, але є корисною хоч би для того, щоб окреслити рамки потенційної складності нового засобу масової комунікації. Ілюстраціями до можливих онлайн-комунікацій є нижченаведені:

1) Приватна чат-кімната, доступна в багатьох сервісах між двома людьми зі схожими інтересами.

2) Приватний обмін електронними листами між батьком і сином.

3) Декілька учнів із класу ставлять питання експертові на якусь тему, що зараз обговорюється в учбовому процесі, за допомогою е-пошти на електронну скриньку експерта.

4) Мала група схвильованих громадян висилає оголошення про мітинг або зустріч іншим людям, що користуються послугами місцевого Інтернет-провайдера.

5) Оголошення більшістю акціонерів корпорації їх процедурної позиції відносно покупки стокових акцій у корпоративному чаті замість проведення щорічних зборів акціонерів.

6) Великий програмний комітет конференції зв'язується з потенційним доповідачем електронною поштою.

Не зважаючи на те, що деякі з перерахованих прикладів можуть бути всього лише плодом уяви, стає очевидним, що потенційні комбінації спілкування за допомогою Інтернету є множинними. Ці комбінації не можуть бути просто зведені до вивченого раніше опосередкованого спілкування, одностороннього або ж «лицем-до-лиця». Необхідно досліджувати психологічний вплив Інтернет-спілкування у внутрішньоособовому, міжособовому, і навіть у трансперсональному аспектах.

Інтернет як система управління інформацією для людей створюється джерелами інформації і шукачами інформації. Соціальні дослідники можуть багато що запропонувати для різних учасників цього обміну, щоб забезпечити краще розуміння і функціонування усередині цього нового середовища.

Джерела інформації інвестують не тільки гроші і ресурси, оскільки існує також психологічна ціна їх інвестування. Наприклад, для шукачів інформації додатково до грошових вкладень (оплата доступу до Інтернет) існують ризики розвитку різного роду технофобій і просто безліч фрустрацій.

Джерела і шукачі інформації також страждають через інформаційну надмірність. Шукачі напевно відчують роздратування через величезну

кількість інформації, доступної сьогодні в Інтернеті. Р. Вурман відзначає: «За останні тридцять років виникло більше нової інформації, ніж за попередні п'ять тисяч років. Близько тисячі книг публікується щодня по всьому світу, і загальний обсяг всієї друкарської інформації подвоюється кожні вісім років». Зважаючи на той факт, що ці слова були написані в кінці минулого сторіччя, слід припустити, що сучасне збільшення інформаційного потоку ще стрімкіше і динамічніше.

Структура людської психіки припускає безліч способів боротьби з інформаційним перевантаженням, але зараз ми живемо в епоху інформаційного перевантаження відносно складними типами і видами інформації. Ті самі способи в психіці, які використовувалися в епоху до Інтернету, можуть бути застосовані до нинішніх складніших потоків інформації. Таким чином, в сенсорно-перцептивному процесі саме сенс допомагає фільтрувати тонни надмірної інформації. На цьому складнішому рівні обробки інформації *саме сенсу належить головна роль в подоланні інформаційної тривоги і фрустрації*. Існує також безліч міркувальних евристик, які ми використовуємо для сортування і обробки складної інформації. Хоча вони збільшують розумову ефективність, вони також можуть швидко привести до спотворень. Широта Інтернету може додатково сприяти інформаційному перевантаженню, але вона також може сприяти процесу пошуку значень за допомогою організованих пошукових запитів.

Але не тільки обсяги інформації або технофобія є предметом уваги джерел і шукачів інформації. Л. Гелб указує, що на сайтах, присвячених охороні здоров'я (фізичного або психічного), тип і обсяг накопиченої інформації може вплинути на шукача такої інформації як патогенно, так і саногенно, з однаковою вірогідністю обох варіантів. Звичайно, ця інформація може допомогти, якщо стосується симптомів, способів лікування або вибору ліків, але та ж сама інформація може збільшити наступні ризики:

- 1) дати необґрунтовану надію;
- 2) пропагувати неточні, ненаукові методи;
- 3) марно витратити час або гроші;
- 4) розвинути непотрібне відчуття провини, страху або гніву;
- 5) погіршити прогнози з причини можливого призупинення або повного припинення курсу лікування;
- 6) призвести до відчуження і/або до відмови від послуг охорони здоров'я і/або від пошуку релевантної інформації.

В деякому розумінні всі ці ризики є частиною процесу пошуку інформації, незалежно від способу і сфери пошуку останньої. Вони зачіпають ширшу проблему того, як ми можемо впоратися і реагуємо на великий обсяг

інформації, що доступна нам сьогодні, якщо можемо вийти за рамки відчуття роздратування, яке цей обсяг може викликати.

Соціальне онлайн-взаємодія передбачає, що користувачі вільні проектувати те, що вони хочуть показати іншим. Разом з відносною псевдоанонімністю онлайн-взаємодії це надає користувачам повну, нічим не стримувану свободу. А. Стоун і Шеннон Маккрей писали про аморфну природу кіберпростору; про фрагментацію фізичного і розмиття соціокультурного контекстів, на які ми звикли покладатися в традиційних ЗМІ. Більшість дослідників розглядають ці характеристики онлайн-медіа в позитивному ключі. Багато досліджень онлайн-взаємодії вказують на можливість дослідження множинності вільного вираження «Я» як звільняючого, емансипаторного досвіду. В той же час ці аспекти віртуального «Я» здатні створити безліч проблем, з якими стикаються віртуальні співтовариства.

Свобода приховувати або створювати заново багато рис віртуального «Я» відкриває шлях до дослідження і вираження багатьох аспектів людського існування. Дослідження віртуальних співтовариств повні історіями вигаданих або прихованих віку, статі, раси, соціального становища; можливості приховати майже будь-який аспект ідентичності. Цей відомий аспект комп'ютерного опосередкованого спілкування вже достатньо описаний в існуючих дослідженнях. Безліч робіт по віртуальних співтовариствах зосередилися на тому, як ці співтовариства дозволяють своїм членам уникнути або отримати досвід втечі від структур «реального» суспільства. Достатньо багато також було написано про аморфну природу віртуального простору: про фрагментацію фізичного, про текстове втілення тіла у віртуальному світі. Проекція «Я» у віртуальне середовище осмислювалась як звільнення «Я» від рамок фізичної дійсності – як відкриття можливостей для досліджень і відкриттів, як щось гідне захоплення і пошани.

Фрагментація індивіда перешкоджає утворенню гнучкого і стійкого онлайн-персонажа. Міжособистісні проблеми вимагають гнучкості для їх подолання. Здатність до компромісу, змін, емпатії і здібності домовлятися – це життєво важливі якості для стійкості і тривалості відносин. Без цих якостей всі відносини є ризикованими. Віртуальна присутність часто може наперед виключати можливість зміни або ж давати шанс таким змінам лише за рахунок їх стабільності і тривалості. В деякому розумінні люди діють подібним фрагментарним чином в професійному реальному світі: багато хто з нас діє неоднаково в службових і особистих ситуаціях. В той же час більшість із цих фрагментарних соціальних ролей об'єднані відчуттям єдиного реального «Я». Зокрема, цій інтеграції сприяє практична неможливість

фізичного розділення наших соціальних ролей, що володіють одним і тим же фізичним тілом і однаковою зовні приписуваною ідентичністю. На противагу цьому онлайн-персонажі не є зібраними в одному і тому ж просторі, і з погляду індивід помітна явна психологічна відмінність в досвіді буття одного персонажа в порівнянні з іншим. Це психологічна відмінність обумовлена дискретною природою онлайн-простору. Множинні онлайн соціальні простори можуть накладатися на реальну ідентичність учасників, але онлайн персонаж не може бути легко ідентифікований іншими і пов'язаний з особою одного певного фізичного індивіда.

Цей недолік цілісності не припускає гнучкість і можливість домовлятися в процесі взаємодії з іншим онлайн-персонажем. Спектр вираження власного «Я», який може проявляти будь-який одиничний персонаж, багато в чому поступається спектру виражень індивіда в реальному світі, тоді як сукупна психосоціальна множина персонажів, керованих однією фізичною особою, може багато в чому перевищувати різноманітність її досвіду в реальному світі. У реальному світі наша множинність – безліч наших настроїв і мінливих думок – це те, що обумовлює індивідуальну психічну стійкість і створення гнучкої та життєздатної культури.

Віртуальні співтовариства часто заохочують множинність, але не гнучкість, коли кожен окремих персонаж наділений обмеженим, слабкомінливим соціальним діапазоном. Віртуальне спілкування і віртуальна мова наділені спонтанністю і миттєвістю традиційного недокументованого, усного публічного виступу, але також характеризуються стійкістю письмового документу. Головна характеристика гарячих дискусій (flamewars) – цих інтенсивних, уїдливих обмінів повідомленнями, які регулярно виникають в онлайн-середовищі, – це швидкість, з якою індивіди поляризуються і фіксуються на своїх точках зору. Онлайн ми є тим, що ми пишемо; цей зв'язок є набагато більш вираженим і незмінним, ніж навіть те, що ми можемо сказати в особистому спілкуванні. Онлайн дуже легко проявити себе в захисті тих або інших положень, які можуть вважатися абсолютно немислимими до обговорення або досить незручними для їх підтримки в реальному світі. Так само набагато легше критикувати подібні положення шляхом образ на адресу особи, що висловила їх, аніж це можливо зробити поза віртуальним простором.

У нормальному перебігові повсякденного життя ми часто допускаємо неточності у власній мові. Ми проявляємо впевненість, коли у нас є тільки припущення; звертаємося до авторитетного джерела, в той час, як насправді ми ледве-ледве пам'ятаємо фрагмент статті із старого журналу; упевнені в

чому, коли у нас є тільки особиста думка. Онлайн-діалоги діють у цих же неформальних і неточних межах, проте у них так само є стійкість формальної письмової репліки. Часто в гарячих дискусіях учасників закликають до пред'явлення посилань і документів, і нерідко раніше висловлені слова якогось з учасників використовуються як цитата для того, щоб виставити в невідомому світлі їх автора. Старі слова і репліки можуть бути знов викликані до життя, щоб переслідувати їх творця, якого ставлять в незручне становище, примушуючи захищати ці положення або відмовитися від них. Неформальні усні діалоги, зокрема саркастичні, спираються на неточність і припускають гнучкість; формальна письмова дискусія припускає жорсткість і відстежуваність – онлайн дискусія діє в своїй колишній манері усних дебатів, але ускладнена своєю ж власною самодокументованою природою. Ми не можемо бути гнучкими, коли існує легко відстежувана документованість наших слів, яка перетворює подібну гнучкість на лицемірство. Виниклі з цієї негнучкості моменти алогічності виражаються у ворожості палких учасників дискусії, які вимушені стикатися з власними словами і виразами і часто демонструють відверто комічні мовні звороти на захист останніх. При таких обставинах учасник, що програє в суперечці, може захотіти уникнути суперечки, і природа онлайн-взаємодії робить таку втечу легкою і вільною від наслідків. Таким чином, окремий віртуальний персонаж дуже прив'язаний до частковості, окремішності тієї грані реального «Я», яку він проектує, і в тій же мірі не прив'язаний до стійкості цієї грані.

Структура віртуальних співтовариств створює атомізовані простори і атомізовані «Я». Роззосереджена структура соціально розділених світів, населених психологічно розділеними персонажами, породжує відчуття того, що множинні прояви «Я» існують тільки для одного типу взаємодій. Множинність в цьому випадку чинить опір плинності, оскільки учасники бачать сенс створення різних персонажів, що відображають різні грані «Я», в тому, щоб не об'єднувати різні типи дій і протидій в одне і те ж «Я».

В цілому проблематика психологічних досліджень Інтернету не може не вийти на тему залежності особи від проведення часу в мережі. Очевидно, існує розуміння того, що Інтернет мотивує людей до такої поведінки, яка недоступна їм в реальному житті. В межах онлайн-співтовариства ці відмінності в поведінці виражаються у використанні і розвитку таких термінів, як «флейм» і «флейм-війни». Також численні джерела, що звертаються до проблем мережевого етикету, підкреслюють важливість псевдографічних зображень, функцією яких є письмове вираження засобів невербальної комунікації в реальному житті (емотиконів або смайликів).

Вищевикладені аргументи дозволяють нам сформулювати певні попередні висновки. Свобода приховувати або створювати грані віртуального «Я» дає можливість більшого розвитку, дослідження і вираження власного самозвеличання. В більшості випадків зняття обмежень характеризується як віртуальна свобода. Проекції «Я» у віртуальний світ описуються як створення можливостей для досліджень і відкриттів. Разом зі всім позитивним потенціалом подібного відтворення «Я», переосмисленням і звільненням, історії відносин у віртуальних співтовариствах також містять темні тони. Онлайн-взаємодія може викликати збентеження і нерозуміння; онлайн-співтовариства можуть бути місцями зради, ворожнечі і роз'єднання. Розсосереджені простори і фрагментарні проекції «Я», мабуть, так і залишаться необхідною частиною онлайн-досвіду. З одного боку, досвід у реальному світі може набагато перевищувати можливості і особливості самореалізації одного персонажа. Але з іншого боку, досвід створення і відтворення різних граней власного реального «Я» у віртуальному світі за допомогою управління множинними персонажами в різних онлайн-спільнотах може бути набагато різноманітнішим за реальний життєвий досвід, де всі соціальні ролі людини жорстко прив'язані до її фізичної тілесності і соціальних атрибутів.

3. Гендерні аспекти використання Інтернету.

Інтернет було проголошено електронною агорою – місцем зустрічі, де, звільнені від обтяжень комунікації «лицем до лица», люди могли зустрічатися та взаємодіяти як рівні, незважаючи на відмінності у національності, соціальному статусі, расі, гендері та інших соціальних чи фізичних атрибутах. Інтернет неймовірно розширює потенціал комунікації з тими людьми, з якими за інших обставин людина ніколи б не зустрілася. Інтернет також може вирівнювати соціальний статус між індивідами, оскільки характеристики ідентичностей, наявні у спілкуванні «лицем до лица», не обов'язково та далеко не повністю переносяться у Інтернет-комунікації. Однак мусимо зауважити, що Інтернет не є повністю демократичною агорою, де люди взаємодіють онлайн на однакових підставах. Для початку, доступ до цієї електронної агори обмежений фінансовими міркуваннями, а навіть ті, хто може собі дозволити оплатити доступ до Інтернет, може мати недостатньо підготовки, компетенції чи зацікавлення у залученні до онлайн. Демографічно Інтернет не є репрезентативним щодо всього суспільства. Інтернет-користувачі, в середньому, є фінансово заможнішими, краще освіченими, молодшого віку і, ймовірно, чоловіками, аніж генеральна

сукупність населення. Міркування фінансового характеру, компетенції та підготовленості можуть деякою мірою пояснювати диспропорцію у тому, що Інтернет-користувачі є в середньому, є багатшими, краще освіченими та молодшими, але не пояснюють, чому жінки менш схильні використовувати Інтернет, ніж чоловіки.

Доступ та використання Інтернету має важливі фінансові та професійні вигоди. Наприклад, багато компаній використовують Інтернет для пошуку персоналу. Дж. Катц і П. Аспен вважають: «До тієї міри, у якій жінки виключені з та недопредставлені у Інтернеті, вони так само обділені економічними вигодами, які може принести така участь». Люди, які використовують комп'ютерно опосередковані комунікації, зазвичай отримують більш точну політичну, професійну, економічну та бізнесову інформацію, аніж ті, хто такого доступу не має. В організаціях та на підприємствах працівники, які регулярно використовують Інтернет, демонструють більшу обізнаність про організацію, аніж ті, хто Інтернет не використовує. Р. Краут і П. Атвел зазначають, що 87 % Інтернет-користувачів зазначають, що Інтернет надає їм більш ефективний доступ до інформації, потрібної їм у повсякденній професійній діяльності, а 77 % згодні, що доступ онлайн допомагає їм бути більш продуктивними у своїй роботі.

Таким чином, доступ до Інтернет може стратифікувати людей на інформаційну еліту і тих, хто не має доступу до інформації. Це, у свою чергу, може посилити економічні та культурні відмінності між тими, хто має у своїй власності комп'ютер та тими, хто його не має. Дж. Катц і П. Аспен називають стратифікацію між тими, хто має Інтернет-доступ, та тими, хто не має, цифровим поділом: «Багаті будуть ставати ще багатшими також у термінах інформатизації. Інформаційно бідні будуть ставати ще біднішими, оскільки урядові установи, органи місцевого самоврядування та корпорації будуть переміщати ресурси від звичайних каналів комунікації цих людей у Інтернет».

Інтернет також пропонує користувачам широкі можливості для соціальних та професійних зв'язків як з тими, кого вони знають у реальному житті, так і з тими, кого вони зустрічають вже онлайн. Ці онлайн соціальні зв'язки можуть покращувати професійні контакти і надавати доступ до професійної, економічної, політичної та іншої інформації. Утворення соціальних груп в Інтернет не обмежене і не зводиться лише до кар'єрних потреб та інтересів. У сучасних соціальних мережах є багато груп для тих, хто хоче відшукати людей зі спільними інтересами та потребами у щонайширших сферах людського життя.

Захоплення наукою та технологією є стереотипно чоловічим. Крос-культурні дослідження показали, що у порівнянні з чоловіками жінки більш ймовірно є технофобними, менш ймовірно технофільними, сприймають менше переваг нової технології і мають менше досвіду у новій технології. Страх технології збільшує опір її прийняттю та засвоєнню, у тому числі комп'ютерних технологій та Інтернет.

Історично корені чоловічого домінування у науці та технології глибокі. У давні часи жінкам був заборонений доступ до науки та технології. Навіть у новітній час ці сфери залишалися переважно чоловічими, і жінок всіляко дестимулювали від участі у науці та технології. Хоча з тих часів відсоток жінок у науці значно зріс, жінки все ще залишаються меншістю у високотехнологічних сферах, таких, як комп'ютери та інформаційні технології. Наприклад, студентки з тієї чи іншої спеціальності, пов'язаної з комп'ютерними чи інформаційними технологіями, відзначають почуття ізольованості від колег-чоловіків та викладачів чоловічої статі, які мають відмінні цінності та інтереси. Інші причини включають в себе соціалізацію та гендерно-рольові стереотипи.

Серед дітей не спостерігається значної різниці між хлопчиками та дівчатками у набутті комп'ютерного досвіду дома чи в початковій школі, і хлопчики та дівчатка демонструють однаковий рівень володіння комп'ютерами до семи років. Однак з семи років хлопчики починають випереджати дівчаток в опануванні комп'ютером, і ця різниця поглиблюється у старшій школі. Батьки купують комп'ютери чи комп'ютерне обладнання для хлопчиків удвічі частіше, ніж для дівчаток, і хлопчики проводять вдома більше часу за комп'ютером, ніж дівчатка. У ЗВО молоді чоловіки більш схильні витратити перші самостійно зароблені гроші саме на власний комп'ютер, аніж це схильні зробити дівчата. Навіть у громадських місцях чоловіки більш схильні використовувати комп'ютер у вільний час, аніж жінки. Тому не дивно, що, починаючи з дитячих років аж до випуску з ЗВО, чоловіки проводять більше часу за комп'ютером, ніж жінки, і в загальному мають більш розвинені навички і рівень знань у сфері комп'ютерів. Ця різниця виявляється особливо великою, якщо з тих чи інших причин використання комп'ютерів не було доступним у загальноосвітній школі.

У дорослому віці чоловіки використовують комп'ютер більше за жінок, якщо виключити пов'язану з роботою обробку текстів та звітну бухгалтерську діяльність. В. Фріссен зазначає: «Коли жінки використовують комп'ютери на роботі, це зазвичай менш оплачувана та менш престижна робота, пов'язана з набором текстів у офісах, у той час як чоловіки набагато

більше представлені на високооплачуваних посадах, таких як дизайн і програмування».

Загальні патерни схожі до тих, що мали місце у дитячому та підлітковому віці. Чоловіки більше за жінок схильні мати та використовувати комп'ютер вдома, використовувати більше комп'ютерних програм та широко застосовувати комп'ютер для організації дозвілля. Чоловіки більш обізнані в комп'ютерах і демонструють більше інтересу до комп'ютерної діяльності, на зразок читання статей та журналів, пов'язаних з комп'ютерами. Чоловіки будь-якого віку демонструють більш складні прийоми у володінні комп'ютером і легше залучаються до таких діяльностей, як програмування.

Хоча не існує нічого таємничого у комп'ютерній технології, що б відваджувало жінок від використання комп'ютерів, навколо комп'ютерна культура переважно належить чоловікам. З раннього віку діти соціалізуються у високостереотипізованій щодо гендеру культурі, у якій комп'ютерні ігри та освітні програми відображають гендерні установки та стереотипи. Комп'ютерні ігри можна розглядати як рушії, через які у дітей відбувається ініціація та при звичаєння до комп'ютерної культури. Не дивно, що більшість комп'ютерних ігор створені чоловіками для хлопчиків, і переважно висвітлюють чоловічі теми екшену, пригод, насильства, спорту та змагальності. Комп'ютерні ігри можуть бути описані як мізогінні (жінконенависницькі), персонажі яких відображають гіпертрофовані гендерні стереотипи мачо, доміантних чоловіків та субмісивних або сексуально пасивних жінок. Гравці в комп'ютерні ігри не тільки навчаються сприймати комп'ютер як іграшку, але й набувають досвіду володіння комп'ютером.

Комп'ютер став іграшкою не тільки для хлопчиків, чоловіки є переважними користувачами комп'ютера у будь-якому віці, і навколо користування комп'ютерами розвинулася стереотипна маскулінна культура. Дівчата та жінки, які намагаються ввійти у цей світ, часто відзначають почуття ізоляваності та наляканості і скаржаться, що вони не можуть соціалізуватися у цій спільноті. Навіть ті, хто напряду не пов'язаний зі спільнотою користувачів з високими навичками володіння комп'ютером, можуть сприймати цю технологію як чоловічу.

Логічно припустити, що досвід використання комп'ютера, навички та установки впливають на Інтернет-досвід та Інтернет-навички та вміння. П. Шумахер і Дж. Морахан-Мартін з'ясували, що як для чоловіків, так і для жінок рівень комп'ютерної компетентності не тільки впливав на комп'ютерний досвід та поведінку, але також і на рівень Інтернет-компетентності, зручності, досвіду та поведінки. Гендер та вік сильно визначали використання Інтернету. Чоловіки та підлітки були більш

активними користувачами Інтернету, ніж жінки та дорослі. Підлітки чоловічої статі були найбільш активними користувачами, проводячи у 10 разів більше часу, ніж ті, хто виходить онлайн найменш часто.

Дослідження гендерних відмінностей в Інтернет-поведінці та установках перегукується з дослідженнями комп'ютерної поведінки та установок, припускаючи кореляцію між першим та другим. Чоловіки використовують Інтернет довше та заходять онлайн частіше, аніж жінки. Чоловіки почуваються більш компетентно за зручно при використанні Інтернету, аніж жінки. Кореляція рівня комп'ютерної компетентності з Інтернет-досвідом, щоденним та щотижневим використанням Інтернету та поведінкою в Інтернет є приблизно однаковою як для чоловіків, так і для жінок. Жінки відзначають більший рівень складності у пошуку інформації, ніж чоловіки. Так само, як при використанні комп'ютера офлайн, чоловіки використовують більше Інтернет-додатків та каналів комунікації, і роблять це з більшою різноманітністю причин, аніж жінки. Виняток з вищенаведеного становить використання Інтернету для пошуку інформації щодо подорожей та інформації в сфері медицини й охорони здоров'я. Останнє, скоріш за все, пояснюється традиційною піклувальною роллю жінок.

Чоловіки також більше схильні до шопінгу онлайн, що контрастує з традиційним жіночим домінуванням у споживацькій економіці реального світу. Це може відображати як більший чоловічий комфорт в Інтернеті, так і більшу спрямованість продуктів, що пропонуються онлайн, на високі технології.

Перспективною для досліджень ділянкою вивчення гендерних відмінностей є те, як чоловіки та жінки відрізняються у використанні дискусійних Інтернет-груп, таких як чати та форуми. Д. Тепскот вважає, що Інтернет відкриває перед дівчатами нову арену, яка відповідає їхнім традиційним ігровим патернам. Спираючись на дослідження Л. Тарулло щодо гри та ідентичності у дітей, він стверджує, що «традиційні ігрові патерни у дівчат залежать від взаємних міжособистісних зв'язків». У грі дівчата «хочуть досліджувати стосунки і складні наративи, що описують ефекти цих стосунків». Дівчата відшукують свою ідентичність шляхом зв'язку з іншими, у той час як хлопчики відшукують власну ідентичність через відрізнення себе від інших. Згідно з Д. Тепскотом, «ці дві орієнтації і два принципові способи конструювання стосунків не є ніде більш чітко видними, як у кібергрі», де хлопці можуть відігравати власні потреби у багатокористувацьких онлайн-іграх, а дівчата – у чат-кімнатах та онлайн-соціальних клубах та форумах, у наповнення яких вони вкладають власні ресурси, зокрема час. Д. Тепскот вважає, що ігрові спільноти, які дівчата будують онлайн, виникають за

зразками тих спільнот, які вони створюють у реальному житті серед однокласників та однолітків. В обох випадках ключовим фактором є соціальна цінність діалогу та спільної участі. Інтернет додав до цих привабливих рис можливість мати потенційно необмежену кількість друзів та співрозмовників. Звичайно, хлопці теж утворюють спільноти онлайн і користуються чатами та форумами, але Д. Тепскот вважає, що дівчата використовують їх більше. На жаль, не існує ґрунтовних досліджень, які б стосувалися використання дітьми чат-кімнат та соціальних мереж, але таке дослідження напевне варто провести. Зокрема, варто звернути увагу на використання Інтернет-форумів, чатів та соціальних мереж (синхронних та асинхронних форм) дітьми, яким не виповнилося 14 років (віку, з якого на більшості соціальних мереж та форумів дозволена реєстрація користувача). Оскільки у сучасному українському суспільстві діти можуть мати доступ до комп'ютера та Інтернет ще з дошкільного віку, то неминучим є масова участь у соціальних мережах дітей, які змушені видавати себе за підлітків. Це неминуче призводить до дифузії вікової та соціально-рольової ідентичності.

Нинішнє панування чоловіків у Інтернеті є продовженням маскуліної комп'ютерної культури. Перші користувачі Інтернету переважно були науковцями, математиками і технічно освіченими людьми здебільшого чоловічої статі, що вплинуло на образ Інтернет-культури.

Флеймінг, сексуальні домагання і онлайн-порнографія є аспектами Інтернет-культури, що їх жінки можуть вважати шокуючими та ворожими, а чоловіки сприймають толерантно. Керол Гіліган стверджує, що відмінності у соціалізації призводять до гендерних відмінностей у ідентичності. Жіноча ідентичність центрована навколо взаємних міжособистісних зв'язків та стосунків, а чоловіча ідентичність робить наголос на відокремленні та незалежності. Дебора Таннен зазначає, що жінки «чують та говорять мовою зв'язку та близькості», де розмови ведуться «як перемовини щодо близькості, у яких люди намагаються отримати і надати підтвердження та підтримку і досягти консенсусу». Жіноче мовлення більш інклюзивне, але менш пряме, влаштоване так, щоб уникати суперечок та конфронтацій. На противагу цьому чоловіки чують та говорять мовою статусу та незалежності, вони взаємодіють між собою «як індивіди у ієрархічному соціальному порядку», використовуючи діалоги для покращення статусу, збереження незалежності та демонстрації знань та вмінь.

Сьюзан Герінг розширила роботу Д. Танен для дослідження онлайн-поведінки та мовлення. Як і у комунікації «лицем до лиця», полюси зв'язку та статусу відрізняють чоловіків та жінок онлайн. Аналізуючи онлайн-форуми та дискусійні групи, С. Герінг виявила, що жіночі повідомлення були більш

підтримуючими і делікатними, у той час як чоловічі повідомлення були конкурентними, антагоністичними, недружніми. Жіночий стиль підтримки включав у себе «вирази поцінування, подяки та спільної участі, що дозволяли іншим учасникам відчувати себе доброзичливо прийнятими». Жіноча делікатність включала «обережні вислови, вирази сумніву, вибачення, постановку запитань і внесення ідей у формі запитань». На противагу цьому, чоловічий конкурентний стиль онлайн включав повідомлення, що містили «сильні, іноді образливі припущення, провокативні зауваження, довгі та/або часті повідомлення, саморекламу та сарказм».

Інші дослідники, які скористалися напрацюваннями С. Герінг, прийшли до схожих результатів. Дж. Пріс дослідила комунікативні патерни в онлайн-групі медичної самодопомоги і з'ясувала, що жінки як звертаються за емпатичною допомогою, так і надають її самі, набагато частіше і більш явно, аніж чоловіки. На противагу цьому повідомлення чоловіків були набагато більш фактуальними та інформативними, ніж у жінок. Дж. Пріс також з'ясувала, що жінки більш доброзичливі до нових учасників групи і більш схильні відповідати на теми, започатковані іншими, аніж чоловіки.

Гендерний склад дискусійних груп впливає на комунікативні патерни онлайн. В. Савіцький, Д. Лінгенфельтер та М. Келлі проаналізували повідомлення у 27 онлайн-дискусійних форумах. Як і передбачалося у дослідженні С. Герінг, вони з'ясували, що групи, де переважну більшість учасників становили чоловіки, використовували більш імперсональне, фактоорієнтоване мовлення і містили більше закликів до дії. Однак не було помічено виразної різниці у гендерному складі у питаннях флеймінгу, провокативної поведінки і повідомлень, спрямованих на підвищення статусу. На противагу цьому, учасники груп з переважною більшістю жінок були більш схильні до саморозкриття та робили частіші і ґрунтовніші спроби, щоб послабити напругу у груповій комунікації. Однак ці дослідники не зафіксували виразної різниці у вираженні власної думки, висловленні вибачення, постановці запитань чи використанні займенників «я»/«ми», як передбачало дослідження С. Герінг. Інше дослідження цих авторів стосувалося впливу гендерного складу у групах, що використовують асинхронні комп'ютерно опосередковані комунікації. Автори з'ясували, що члени виключно чоловічих груп менше схильні використовувати займенник «я», а кажуть «ми»; менше схильні змінювати свою думку; використовують більш грубе мовлення і менш орієнтовані на групові процеси. На противагу цьому члени виключно жіночих груп здебільшого використовували індивідуально орієнтоване мовлення. Змішані групи знаходяться посередині у використанні індивідуального чи колективно орієнтованого мовлення та

мірою важливості для учасника внутрішньогрупових процесів. Це дослідження підтверджує, що гендерний склад групи впливає не тільки на мовлення учасника, але й також на орієнтацію щодо групової комунікації.

Лінгвістичні відмінності призводять до різної комунікативної онлайн-етики серед чоловіків та жінок. У опитуванні учасників восьми Інтернет-форумів С. Герінг з'ясувала, що жінки цінують гармонічні міжособистісні взаємодії та «увагу до бажань і потреб іншого», в той час як чоловіки цінують індивідуальну свободу, включаючи «свободу від цензури, право на вільне вираження та обговорення (дебати) як засіб покращення знань, вмінь та статусу». Жінки роблять більш ввічливі твердження онлайн. Неконфронтаційні, підтримуючі повідомлення, що їх жінки розглядають як вдумливі, чоловіки сприймають як брак знань і уникання вираження своєї позиції. Конкуруючі повідомлення, що їх чоловіки сприймають як прийнятні, жінки розглядають як ворожі, грубі та неконструктивні. Ці етичні відмінності призводять до чоловічої домінатності та жіночої субмісивності онлайн. У своїх екстремальних виявах ці відмінності призводять до того, що чоловіки більш часто ініціюють флеймінг самі і толерантно сприймають ініціювання флеймінгу іншими, в той час як жінки відзначають, що флеймінг лякає їх і знижує мотивацію участі у тій чи іншій темі або ж форумі в цілому.

Чоловіче домінування в Інтернеті узгоджується з загальними лінгвістичними патернами. Чоловіки більше за жінок схильні говорити в різногендерних групах і перебивають жінок частіше, ніж жінки чоловіків. Д. Таннен наголошує: «З раннього дитинства чоловіки використовують розмову як спосіб привернути та утримати увагу і почуваються більш комфортно, мовлячи у більших групах, що складаються з великої кількості людей, яких чоловіки знають менше». Онлайн, коли жінки намагаються досягнути рівного ставлення до них у спільнотах, де домінують чоловіки, їх ігнорують, висміюють або критикують, що спонукає жінок до меншої участі у дискусіях або до уникання онлайн-спілкування. Герінг зазначає, що коли жінки пишуть більше повідомлень в групі, ніж чоловіки, чоловіки відповідають сердито і дехто з них погрожує вийти з групи. Це дослідження узгоджується з положенням Д. Спендера, що коли жінки говорять більш ніж 30% часу, їх сприймають як домінуючих. Чоловіче домінування в онлайн-дискусіях впливає на вибір тем обговорення, на започаткування тем, а також на розвиток започаткованих тем, що може бути ще однією з причин, чому жінки уникають певних дискусійних груп або окремих тем в межах однієї групи.

Р. Резнік та Андерсон провели дослідження того, що жінки хочуть мати в своїх власних спільнотах. Жінки очікують, що чисто жіночі групи

даватимуть їм можливість висловлюватись без того, щоб їх перебивали, з меншим рівнем конфронтації та більшим рівнем підтримки. Жінки очікують, що в чисто жіночих групах вони почуватимуться більш безпечно та комфортно.

Вище ми зазначали про деякі негативні аспекти чоловічої онлайн-поведінки, як, наприклад, більша схильність чоловіків до прийняття і толерування мови та висловів агресивної та конфліктної природи. Дослідження онлайн-поведінки та комп'ютерно опосередкованої комунікації показали, що анонімність та відсутність взаємодії «лицем до лиця», що має місце в Інтернеті, може стимулювати дезінгібіцію, яка, в свою чергу, допомагає зменшенню міжособистісної напруги і може бути причиною флеймінгу та інших форм недружньої поведінки онлайн. З іншого боку, дезінгібіція також сприяє полегшенню міжособистісних комунікацій, даючи багатьом учасникам можливість легше ділитися інтимними аспектами життя, чого вони не можуть собі дозволити в інших формах комунікації. Інтернет-комунікація в чатах, дискусійних групах та форумах дозволяє учасникам спілкуватися в умовах відносної анонімності та безпеки з тими людьми, з якими вони не взаємодіють у повсякденному житті. Для чоловіків це може допомогти їм позбутися стереотипних гендерних приписів стосовно заборони емоційної відкритості та емпатії без страху стигматизації. Пріс з'ясувала, що чоловіки менше за жінок проявляють емпатію в усіх досліджених медичних групах самопомоги. Дж. Вальтер і Р. Бойд з'ясували, що жінки вище оцінюють анонімність онлайн-груп, ніж чоловіки, однак немає різниці між чоловіками та жінками у сприйнятті переваг соціальної дистанції або полегшення міжособистісних стосунків. Р. Шумахер і Дж. Морахан-Мартін виявили, що в порівнянні з жінками чоловіки більш схильні розкриватися онлайн, вони більше є самими собою, більше діляться таємницями з інтимної сфери, відчувають більше радості та задоволення від спілкування з людьми і заводять більше друзів онлайн (ці показники є відносними стосовно показників в реальному житті).

Росте покоління дітей, для яких Інтернет та комп'ютери є частиною соціальної реальності з раннього віку. В цілому ці діти більш сприятливо орієнтовані до комп'ютерів та нових технологій, аніж дорослі. Як ми вже писали раніше, гендерні відмінності у використанні Інтернету є набагато менш вираженими у дітей, ніж у підлітків та дорослих. Як зазначають А. Кантор та М. Ньюбарт, це покоління є розділеним соціоекономічно на тих, хто має комп'ютер та тих, хто його не має, і те саме стосується Інтернет-доступу. Як зазначає Д. Тепскот, значення комп'ютерів та Інтернету для цих дітей є відмінним від старших поколінь. Ці діти сприймають комп'ютер та

Інтернет як частину власного оточення і не вважають ні комп'ютер чи Інтернет чудом технологій, як це може робити старше покоління. Навіть ті підлітки, які не мають комп'ютера та/або доступу до Інтернет вдома, в опитуваннях відповідають, що частіше використовують Інтернет, ніж дорослі в їх власних родин.

Дівчата можуть приходити в Інтернет, оскільки він пропонує нові канали комунікації. Як зазначалося раніше, Тепскот відмічає, що Інтернет пропонує нові можливості гратися онлайн для дівчат, використовуючи чат-кімнати та соціальні мережі, таким чином зменшуючи гендерні відмінності, які виникають з переважного використання хлопцями комп'ютера та Інтернету.

Жінки розглядають Інтернет як рушій комунікації. Існує великий потенціал у використанні жінками Інтернету як комунікативного середовища для підтримки, пошуку інформації та утворення спільнот. Дослідження показують, що значною соціальною цінністю для жінок є анонімність. Жінки висловлюють і втілюють бажання власних онлайн-спільнот і створили багато сайтів, форумів та дискусійних груп тільки для жінок. Легкість доступу та використання Інтернет може сприяти більшій жіночій участі в інших сферах Інтернету, особливо тих, що стосуються економії часу – наприклад, шопінг, банківська справа, пошук потрібної інформації та планування щоденної рутини.

Хоча названі фактори можуть збільшити жіноче використання Інтернет, інші фактори можуть продовжувати стримувати жіночу участь. Відмінності між жіночим та чоловічим використанням Інтернет походять з лінгвістичних відмінностей, готовності до активної участі у конфлікті та толеруванні конфлікту, неоднаковій зосередженості на внутрішньогрупових процесах. Ці фактори можуть знеохочувати жінок до участі в дискусійних групах та міжгендерних соціальних онлайн-взаємодіях.

Питання для самоперевірки:

1. Які відомі Вам ілюстрації до можливих онлайн-комунікацій?
2. Дайте характеристику структурі віртуальних співтовариств.
3. Які Ви знаєте гендерні відмінності в Інтернет-поведінці?
4. Обґрунтуйте доцільність самопрезентування психолога засобами інформаційних технологій. Підготуйте коротку інформацію про себе, яку потенційно можна розмістити у соціальних мережах.

Тема 5. Психологічна допомога особистості засобами Інтернет-технологій.

1. Психотерапія в Інтернет та групи самопомоги.
2. Професійний розвиток, патологія та психотерапія on-line.
3. Корекційно-розвивальний потенціал психологічної допомоги особистості засобами Інтернет-технологій.

1. Психотерапія в Інтернет та групи самопомоги.

Вперше в історії цивілізації люди мають доступ до величезного масиву інформації. Серед мільйонів користувачів Інтернет є невідома кількість споживачів послуг у сфері охорони психічного здоров'я, які сприймаються з розумінням і увагою до емоційних чи психологічних проблем, що зачіпають їх або їх близьких. Фахівці у сфері охорони психічного здоров'я по всьому світі шукають нові методи для встановлення терапевтичних стосунків за допомогою Інтернету, зокрема на оплатній основі. На сьогодні написано небагато літератури, яка б допомогла психологам зрозуміти, чому люди масово обирають Інтернет у пошуках терапевтичних інтервенцій та групової допомоги.

Серед психологів та психотерапевтів є різні думки щодо етичних, правових та професійних моментів, що виникають при наданні послуг з підтримання психічного здоров'я онлайн. У тривалих дебатах щодо цінностей та етики віртуального терапевтичного середовища є цілий спектр думок, в якому виділяються прибічники двох крайностей. Перші вважають Інтернет-технологію панацеєю, засобом до щасливого майбутнього, де на емоційні потреби кожного будуть даватися адекватні відповіді. Їх опоненти різко заперечують використання дистанційної психології для будь-якого виду терапевтичних інтервенцій. Важливо, щоб працівники у сфері охорони психічного здоров'я, а також науковці-гуманітарії та соціальні працівники були обізнані з поточним дискурсом в цій тонкій морально-етичній сфері.

Інтернет є за своєю сутністю анархічним середовищем. Якщо хтось будь-де у світі хоче викладати інформацію чи надавати послуги по е-мейл, скайпу, на форумі тощо, навряд чи хтось чи щось може стати на заваді такої ініціативи. У суперечках такого роду споживач є кінцевим суддею, що яскраво показують дебати стосовно Інтернет-порнографії. Існують сотні відкритих немодерованих Інтернет-форумів, що працюють як групи взаємної самопомоги. Не існує способу запобігти тому, щоб члени цих груп не поширювали між собою хибну або неточну інформацію, що стосується будь-якого аспекту діагнозу чи лікування психічних розладів. На плечі фахівців у

сфері охорони психічного здоров'я лягає увесь тягар відповідальності за те, щоб бути обізнаним про психологію онлайн-стосунків, аби допомагати клієнтам, які користуються Інтернетом, і так само для того, щоб надавати етично коректні послуги, коли спеціаліст у сфері охорони психічного здоров'я сам відвідує Інтернет.

Існують Інтернет-форуми для фахівців у сфері охорони психічного здоров'я, де вони обмінюються інформацією один з одним і обговорюють питання, що виникають під час використання Інтернету людьми, що звертаються за допомогою в сфері психічного здоров'я.

Комп'ютерно опосередкована комунікація – це самопояснювальний термін. З того часу, як відносно недорогі персональні комп'ютери стали доступні широким верствам населення, набули поширення такі слова, як «кіберпростір», «віртуальні спільноти», «соціальні мережі», «Всесвітня павутина» тощо. Поширення того, що ми називаємо феноменом Інтернету, було настільки стрімким та широким, що мова, яка використовується для опису цього явища, все ще знаходиться у розвитку. Вже стало звичним коротке позначення різних способів та середовищ використання Інтернет словом «онлайн». Ми так само використовуємо термін «онлайн» для опису всього спектру діяльності у сфері комп'ютерно опосередкованих комунікацій, від асинхронного обміну е-мейлами до односторонніх азартних ігор чи участі в чатах.

Спілкування за допомогою е-мейл займає дедалі більшу частину повсякденного людського життя. Електронна пошта відрізняється від звичайної меншим відчуттям соціальної присутності. Відсутність тактильного сенсорного зворотнього зв'язку теж робить свій внесок до відмінного від фізичної реальності сприймання соціальних зв'язків. За допомогою електронної пошти легше входити в контакт з незнайомцями, тому що менше уваги приділяється можливості грубого втручання чи хибного розуміння. Можливість знайти людей зі схожими інтересами, незалежно від того, наскільки екзотичними, незвичайними є ці інтереси, спричинила вибухове збільшення кількості віртуальних спільнот.

Для того, щоб повністю зрозуміти внутрішній потенціал міжособистісних онлайн-стосунків, має бути осягненою соціальна динаміка цього нового середовища. Онлайн-комунікація кидає виклик певним усталеним очікуванням щодо природи усного та письмового спілкування, які беруться з реального життя. Явище, яке найчастіше відзначається дослідниками, що займалися міжособистісними аспектами онлайн-взаємодій – це дезінгібіція. Необов'язковість наближених до людини, реальних наслідків соціальної онлайн-активності створює новий

психологічний феномен; люди часто почуваються вільними виражати себе у нестриманий спосіб. Е. Рейд писала: «Якщо можна було би сказати, що комп'ютерно опосередковане спілкування має лише один єдиний вплив на людську поведінку, то результат цього впливу виглядав би як менша загальмованість (інгібованість) користувача». Судження інших у цих віртуальних соціальних зв'язках можуть сприйматися спотворено, без нормальної чуттєвої основи.

Одним з перших дослідницьких відкриттів у вивченні онлайн-поведінки став статус. Брак чуттєвих зв'язків і відносна анонімність створює можливість більшої мінливості в онлайн-соціальних взаємодіях, оскільки звичайні візуальні та ситуаційні ознаки, які б повідомляли іншим про статус та становище особи, відсутні у віртуальному просторі. Люди мають більше можливостей відчувати себе неформально з іншими. Комунікація зведена до її початкового стану – обміну думками, ідеями та концептами. Вік, раса, соціальне становище і навіть гендер мають набагато менший вплив онлайн, ніж у ситуаціях «лицем до лица». Звісно, у відкритих онлайн-спільнотах так само є форми влади і статусу, і питання їх набуття або втрати теж заслуговує уваги дослідника. Ми можемо припустити, що підвищення статусу може бути досягнуте частим розміщенням повідомлень, зокрема лаконічного, інформативного та/або саморозкриваючого характеру.

Інтернет-комунікація збільшує обсяг можливих соціальних мереж, до яких може долучитися особа, і додає елементи різноманітності у таку участь. У кіберпросторі приховані або малопомітні ті відмінності між людьми, які часто можуть сповільнювати, інгібувати ініціацію і розвиток стосунків у реальному світі. Це сприяє розвитку почуття групової приналежності, яке залежить лише від сприймання того, хто бере участь в стосунках. Формування вражень і контроль над таким формуванням втілений у письмовому середовищі. Люди можуть вибирати тільки ті грані власного Я, які вони хочуть зробити доступними іншим. Існує «надособистісний, гіперперсональний аспект». Інтернет-комунікацій, який означає, що люди більш вибіркові у Інтернет-самопрезентації, ніж вони є у реальному житті. Інший компонент цієї «гіперперсональної» моделі – зворотній зв'язок, – означає, що ці самопрезентації та ідеалізовані сприймання збільшують кожного з учасників до надзвичайного рівня, так що користувачі обмінюються частковими і вибірковими презентаціями один одного. Цей збільшувальний чинник гіперперсональної моделі є теоретичним поняттям, яке може стати в нагоді для розуміння високого рівня напруженості дискусій у «флейм-війнах» та віртуальних любовних стосунках, які мають місце в Інтернеті. Хоча немає чіткого емпіричного експериментального доказу, який

би підтверджував це спостереження, що «флейм-війни» та любовні романи трапляються частіше у відкритих, інтерактивних віртуальних спільнотах, аніж це має місце у реальних групах, які спілкуються «лицем до лиця», але існує масив неформальних згадок про високу частоту цих екстремальних інтерперсональних Інтернет-обмінів.

Більшість людей знайомі з порядком використання телефону або письмового листа. Не всі, однак, мають розуміння того, що спілкування в Інтернеті, яке теж має письмовий характер. Спілкування в Інтернеті, яке характеризується високим рівнем саморозкриття, виражається також письмовим мовленням. Виражені в письмовій онлайн-формі, ці елементи саморозкриття можуть здаватися більш емоційно «холодними» і набагато більш знеосібленими, ніж це хоче і хотів сам автор тексту, коли ще цей письмовий текст перетворювався з емоційно зарядженого усного мовлення в суху Інтернет-інформацію, переходив зі стадії задуму до стадії його реалізації. Такий феномен виникає тому, що люди звикли, що у книжках та друківаних засобах масової інформації письмовий текст представляє собою добре обмірковані, виважені погляди автора (письменника). А Інтернет-комунікації, на противагу цьому, є здебільшого продуктом набирання на клавіатурі першого, що спало на думку. Читач, у свою чергу, може інтерпретувати ці повідомлення як такі, що є далекими від справжніх, добре обдуманих і виражених думок та почуттів автора.

Соціальний аспект комп'ютерно опосередкованої комунікації, інтерперсонального обміну з іншими, є настільки стимулюючим та заохочуючим, що деяким людям важко зрозуміти, коли слід зупинитися. Інтернет-комунікації пропонують людям можливість відчувати певну форму соціального зв'язку без реальної соціальної присутності. Значною відмінністю між Інтернет-стосунками і стосунками, які підтримуються за допомогою інших технологій (телефон, традиційна пошта, факс), є нові культурні цінності віртуальних Інтернет-спільнот. В основі цієї культури спілкування лежать норми, що дозволяють, або навіть заохочують контакти з незнайомцями. Т. Норт зазначав: «Хтось може подумати, що Інтернет – це холодне місце, але воно не обов'язково таким є. Коли людина ізольована у мурашнику наших мегаполісів, коли люди часто живуть окремо від родичів, і почуваються самотніми у великому натовпі, мережа може стати сурогатом соціального життя – живильним джерелом міжособистісних контактів, незважаючи на нефізичну природу такого джерела».

Онлайн-групи та спільноти відрізняються від реальних груп, які спілкуються «лицем до лиця», величезною здатністю перших витворювати почуття спільності між людьми, які ледь знають одне одного, або навіть є

цілковито і повністю незнайомцями. Існує набагато вищий рівень почуття спільності, ніж можна очікувати від міжособистісних стосунків, позбавлених мови тіла та інших засобів невербальної комунікації.

Онлайн-спільнота – це один з найлегших способів зустріти нових людей. Зазвичай цей спосіб малоризикований, головним чином з причини сутнісної, від початкової неформальності онлайн-комунікації. Замість того, щоб існувати у формі одного-єдиного підтримуваного діалогу з одним або багатьма учасниками, стосунки можуть складатися з дуже багатьох коротших чи довших обмінів репліками. Але з часом у багатьох людей таким чином формуються тривалі, сформовані стосунки. У онлайн-середовищі, як і у будь-якій іншій соціальній ситуації, головною «валютою» є людська увага. На відкритих публічних форумах людина може спілкуватися з кількома сотнями учасників, хай навіть не кожен з них пише коментарі.

Інтернет-спільноти можуть демонструвати вуайеристичний потенціал. Люди можуть лише «луркати» (термін, який значить, що людина лише читає коментарі інших, але ніколи або дуже рідко пише сама). В дійсності більшість Інтернет-форумів складаються з величезної кількості людей, які тільки читають. Існує мало досліджень, які б пояснювали, чому так багато людей охоче долучаються до близьких соціальних обмінів інших людей. Публічне коментування, як і публічне мовлення, несе у собі ризик розкриття. Для багатьох людей вигоди від залучення у групу і радість від участі в групі не залежать від того, чи діляться вони своїми особистими думками чи ідеями, і вони відчують, що ця вигода і радість може бути зменшена, якщо вони почнуть розкриватися.

Інтернет – це соціальна технологія. Люди спілкуються один з одним на великій відстані, читають коментарі, написані «невидимими іншими», залишаючись «невидимками» самі, і все це з дуже маленькими транспортними і соціальними витратами. Інтернет-спільноти заповнюють потребу людей в афіліації, забезпечують інформацію та підтримку і надають різноманітним групам більшої політичної ваги.

Єдине явище, єдиний об'єкт досліджень – Інтернет-спільноти і спілкування в них – розглядається як множина різних предметів, відповідно до тієї науки, в межах якої працює той чи інший дослідник. Соціологи вивчають утворення спільнот, політологи звертають увагу на аспекти політичної влади в Інтернет-спільнотах, лінгвісти аналізують розміщені коментарі як тексти, педагоги всіх рівнів вивчають особистісну динаміку тексто-базованих стосунків для кращого розуміння можливостей і сфери застосування дистанційної освіти. Розробляються навчальні дисципліни, які б

навчили психологів, як включити нову комунікативну технологію до клінічної практики.

Перед тим, як почати обговорення переваг та недоліків онлайн-груп самопомоги, слід зробити огляд того, що вже відомо про традиційні організації самопомоги. «Анонімні алкоголіки» – це найстаріша, найбільша і найвідоміша організація самопомоги. Вона стала зразком для великої кількості інших груп самопомоги, присвячених чому завгодно – від фізичних вад до психічних хвороб. Основою функціонування цієї групи є те, що члени групи діляться досвідом, силами та надіями для того, щоб члени групи могли вирішити їх спільну проблему. В полі цього самоорганізованого, а не авторитарного, керівництва і настанови розвинулася велика кількість і різноманітність груп самопомоги. Ці групи є водночас альтернативою і доповненням до традиційної психотерапії. З розвитком та поширенням груп самопомоги в усьому світі у професійному співтоваристві фахівців у сфері охорони психічного здоров'я виникли різні позиції щодо терапевтичної цінності груп самопомоги.

Термін «самопомога», який вживається в повсякденному мовленні, є хибним. Він припускає, що люди докладають зусилля, щоб допомогти тільки самим собі, хоча насправді визначною рисою груп самопомоги є те, що люди *допомагають одне одному*. Групи взаємодопомоги – це термін, якому надають перевагу дослідники, оскільки він краще відображає процес того, як люди допомагають одне одному. Термін «взаємодопомога» відображає інший важливий елемент цих груп – допоміжну терапію. Допоміжна терапія – це термін, який позначає ту частину терапевтичної цінності цих груп, яка є доступною в силу того, що кожен учасник може бути водночас реципієнтом та надавачем допомоги. Нам видається, що найбільш вдалим терміном для позначення таких груп, особливо під керівництвом професіоналів у сфері охорони психічного здоров'я, є «групи підтримки».

За кілька останніх десятиліть відбулося величезне зростання кількості груп самопомоги. Незадоволення традиційними медичними моделями для вирішення емоційних проблем та загальна дестигматизація соціальної практики звернення за допомогою до людини з тією ж проблемою сприяли зростанню кількості груп підтримки. Найбільший відсоток цих груп займається проблемами вживання психоактивних речовин. Всі групи взаємної допомоги функціонують на основі певних правил, даючи своїм учасникам розуміння і відчуття того, що їхня проблема не є надзвичайною.

К. Гамфріз писав: «У час, коли кількість активних членів основних релігій зменшується, деякі американці знаходять духовну підтримку у малих групах. Навіть групи взаємної самопомоги, які не звертаються в духовному

плані так прямо, як це роблять групи 12 кроків, можуть позитивно вплинути на духовне життя своїх членів. Досвід навчання (learning), відмінний від інтелектуального усвідомлення, тому, що ми не маємо нести хрест свого життя самі, що у нас є місце у людському суспільстві, і що у нас є щось, що ми можемо давати і отримувати від інших людей – все це занадто глибоке, аби його можна було вмістити у такі терміни, як «покращення душевного здоров'я» або «кращий копінг».

Всі організації самодопомоги і взаємної допомоги мають за спільне той факт, що їх члени беруть участь, очікуючи отримати емоційну підтримку, поділитися особистим досвідом і знайти нові шляхи для того, щоб впоратися з їх спільними проблемами. Важливим аспектом груп спільної допомоги є те, що вони контролюються самими членами груп. К. Гамфріз та Дж. Рапапорт пишуть: «Однією з визначних рис груп самодопомоги є те, що члени цих груп відчують автономію, контроль над групою і те, що вони є експертами у своїй власній проблемі».

Підсумок того, що пропонують онлайн групи самодопомоги своїм членам, наводить Мадара. Мадара пояснює, що соціальна підтримка, практична інформація, обмін досвідом, позитивні рольові моделі, натхнення, професійна підтримка – всі ці фактори так само працюють онлайн, як і у реальних групах «лицем до лиця». Асинхронна природа онлайн груп підтримки надає додаткові переваги цілодобової доступності, вибіркової участі у написанні повідомлень-запитів і повідомленні відповідей на запити, анонімності і приватності, можливості моментальної чи відкладеної відповіді і запису діалогів. Учасники груп можуть зберігати ці діалоги для подальшого вивчення, самостійно вирішувати, в яких темах і підтемах вони хочуть брати участь, і бути впевненими в тому, що інші члени групи сприймають їх без впливу фактору соматичної зовнішності.

Для терапевта, який звертається до пацієнта в онлайн групах взаємної допомоги, важливо насамперед розуміти природу відмінностей між групами допомоги онлайн та «лицем до лиця». Крім того, новизна цієї області припускає, що терапевт, який здійснює лікування пацієнта онлайн, має бути особисто обізнаним з нюансами текстових міжособистісних стосунків.

Для людей, які живуть у віддаленій сільській місцевості, людей, які мають функціональні обмеження або особливі потреби, та для інших, які емоційно не спроможні отримати підтримку в групах «лицем до лиця», винайдення та поширення онлайн груп самодопомоги надає чудову можливість. Люди, приковані до лікарняних ліжок, люди з рідкісними розладами і люди, які не можуть рухатись, зараз можуть з'єднуватися з усім світом і знаходити собі подібних. Деякі з онлайн груп самодопомоги взагалі

не мають аналогів «лицем до лица». З-поміж таких Мадара зазначає групи, що об'єднують тих, хто вижив у травматичних ДТП.

Результати дослідження Дж. Дабіна, В. Сабіна та Дж. Орема (n=52) людей, які використовують онлайн групи самопомоги, підтверджують гіпотезу, що люди використовують ці групи на доповнення власних зусиль на подолання різних розладів. Майже половина респондентів відзначили, що на момент участі у дослідженні вони були залучені до індивідуальної психотерапії. Однак близько 60% загального числа респондентів заявили, що вони в той самий час відвідують традиційну групову терапію. Результати відповіді на питання, яке стосувалося терапевтичної цінності цих груп, за шкалою Лейкерта, де одиниця – найнижчий рівень, а п'ятірка – найвищий, опинилися на середньому рівні 4,5. Респонденти назвали дві головні причини того, чому вони отримують такий унікальний, цінний досвід, беручи участь у цих групах. Перша причина, яку назвали 63% респондентів, – це можливість обміну досвідом з іншими. Приблизно половина вважає, що онлайн групи унікальні, бо вони надають зручний сервіс. Найбільшою вигодою, яку відзначили 73% респондентів, була «зручність знаходження у власному будинку». Приблизно половина вибірки зазначила «різноманіття учасників» як одну з найбільших вигод, отриманих від участі у групі.

Деякі люди залучаються до участі в онлайн групах самопомоги, будучи спершу сторонніми читачами діалогів у цих групах. Є свідчення про такі випадки, коли наркозалежні захотіли полишити цю шкідливу звичку після того, як вони вперше прочитали діалоги між членами онлайн групи самопомоги, присвяченої реабілітації колишніх наркозалежних. Частота цього типу початкової готовності до терапії розладів все ще залишається невідомою.

Люди, що наглядають за особами похилого віку, часто є дуже прив'язаними до дому. Ще задовго до винайдення і масового поширення Інтернету було проведено дослідження на предмет того, чи доглядачі за людьми з хворобою Альцгеймера можуть покращити своє життя, якщо у них буде зв'язок з джерелом інформації, і зв'язки між собою для підтримки. Дослідження показало, що канали зв'язку (між 22 доглядачами) використовувалися для емоційної підтримки, порад, обміну інформацією та спільного використання ресурсів. Доступ до зони повідомлень, де можна було залишати нотатки іншим доглядачам та читати повідомлення від них, використовувався набагато ширше, ніж просто доступ до бази даних. Це чітко показало, що міжособистісна взаємодія є найбільш значущою та важливою для людей, які потребують афіліації.

Інше дослідження займалося наркозалежними, які допомагали одне одному утримуватися від вживання наркотичних речовин. Була виявлена статистично значуща позитивна кореляція між часом, які респонденти проводили в онлайн групі самодопомоги, і тим, як онлайн-участь позитивно впливала на їх програму реабілітації. 88% респондентів відзначили, що вони вийшли на зв'язок з тими, кого вони зустріли онлайн, за допомогою інших каналів комунікації – телефоном, традиційною поштою або особисто. Ця змінна контакту показала позитивну кореляцію між покращенням реабілітації і часом, проведеним в онлайн групах самодопомоги. Видається, що регулярні, часті контакти з іншими членами групи, які мають різне походження та досвід, може допомогти людині утримуватись від вживання наркотиків.

Ще одне дослідження працювало з інтернет-форумами для жертв сексуального насильства. Фінн і Левіт з'ясували, що явною перевагою онлайн групи самодопомоги для таких для людей була анонімність, яка забезпечувала вищий рівень саморозкриття учасниками їхнього соціально стигматизованого досвіду. Зокрема, Фінн і Левіт припустили, що люди, які розмішують короткі записи, не повідомляють всі подробиці своїх історій, і що жінки можуть відчувати проблеми з відкритістю на цих публічних форумах, тому що не було ніякої гарантії, що сексуальні зловмисники не знаходяться серед учасників цієї групи. Окремі групи також були доступні для сексуальних зловмисників на реабілітації. Головною перевагою групи була названа мобільність членів групи: члени групи не повинні були хвилюватися, що хтось із них переїде до іншого міста, бо всюди, де був Інтернет, була можливість участі в групі.

Данхем провів дослідження серед самотніх молодих матерів, даруючи їм комп'ютери, щоб вони могли виходити онлайн з дому і надавати одна одній емоційну підтримку і поради щодо копінг-стратегій. Результати показали високий рівень використання цього ресурсу і значне збільшення рівня стресу, яке зазначали всі мами. Близько половини повідомлень мали підтримуючу природу.

Досліджуючи повідомлення в онлайн групі самодопомоги, присвяченій розладам харчової поведінки, А. Вінцельберг з'ясував, що найбільш популярною категорією повідомлень були повідомлення персонального саморозкриття. А. Вінцельберг відзначає, що учасники ділилися дуже особистими деталями: «Підтримка надавалася, незважаючи на традиційні в реальному світі межі віку, статусу та освіти». Кільком учасникам, які намагалися „прикрасити” свою розладову поведінку, надали коректуючу підтримку учасники групи з більш солідним стажем реабілітації цього

розладу. Було відзначено мало «флеймвійн», і проводилося багато паралелей з традиційною терапією «лицем до лица».

В іншому дослідженні було проведено аналіз двотижневого зрізу онлайн групи самопомоги, присвяченої депресії. 1863 повідомлення, написані 533 учасниками, були розподілені на декілька категорій. Д. Салем, Г. Богар і К. Рейд писали: «Коментарі, спрямовані на підтримку, прийняття і позитивні почуття, наприклад, емоційна допомога, згода і гумор, спостерігалися більше ніж у сім разів частіше, ніж коментарі, що виражали негативні міркування (наприклад, незгода-негатив)». Більше половини записів мали на меті допомогти іншому учаснику. Порівняння з дослідженнями подібних груп «лицем до лица» показали, що онлайн групи самопомоги характеризується набагато вищим рівнем саморозкриття, але набагато менш формальною структурою і груповими процесами. Здивуванням стала незначна гендерна різниця за кількістю і типом повідомлень: чоловіки брали участь і саморозкривалися приблизно на тому ж рівні, що і жінки. За два тижні дослідження цієї групи деякі учасники відчули, що вона занадто розрослася, і започаткували свою власну, більш приватну групу. Легкість, з якою можуть бути сформовані й переформовані Інтернет-групи, робить цей різновид виділення окремих, менших груп більш сприятливим і менш руйнівним для основної групи, ніж це мало б місце в групах «лицем до лица».

Самоорганізовані групи самопомоги націлені на людей, які хочуть поділитися з іншими, навчитися у них і передати власний досвід тим, хто страждає від тієї ж проблеми. Ця закономірність властива так само і онлайн групам. Дані опитувань в поєднанні з спостереженнями і аналізом окремих випадків (case-study) показали, що онлайн групи самопомоги мають вигоди, яких немає у традиційних груп «лицем до лица». Для активних учасників, які не просто пасивно читають, але беруть жваву участь у житті спільноти, дані показують загальне збільшення у рівні саморозкриття. Це узгоджується з тим фактом, що віртуальні спільноти створюють і підсилюють ефект дезінгібіції. Текстові соціальні стосунки є реальними для залучених до них людей і часто спонукають людей до інших форм контакту – телефоном, традиційною поштою або особисто. Недоліки текстових соціальних стосунків (збільшений ризик непорозумінь, проекції і відсутність обмежень) мають своїм наслідком те, що учасники, яким не сподобалося щось у онлайн групах самопомоги, припиняють участь у ній, залишаючи натомість досліднику задоволених і активних учасників. Цей процес добору так само має місце у групах «лицем до лица», але в останніх можна принаймні порахувати і провести облік тих, хто пішов з групи і, можливо, провести глибинне

інтерв'ю з ними, спрямоване на виявлення причин їх невдоволення. Важливим висновком є те, що члени групи самопомоги використовують онлайн для доповнення своїх зусиль у реальному житті, для того, щоб видужати або впоратися з розладом психічного здоров'я.

Групи підтримки відрізняються від груп взаємної самопомоги тим, що перші організуються та керуються фахівцем у сфері охорони психічного здоров'я. Така фасилітована групова терапія ще не дуже поширена онлайн; однак потенційно така форма групової взаємодії є одним з найважливіших аспектів онлайн-терапії в термінах терапевтичної цінності для клієнтів. У малих, закритих онлайн групах підтримки переваги текстових стосунків починають очевидно переважати відомі недоліки останніх. Онлайн групи підтримки описаного нами типу все ще мало поширені.

Традиційна групова терапія «лицем до лиця» є моделлю для онлайн груп підтримки. Наприклад, візьмемо групу, яка зосереджена на подоланні сором'язливості. В той же спосіб можна розглянути і працювати в межах групи з будь-якою патологією, яка не є екстремальною. Зрозуміло, що онлайн терапію не варто розглядати як повний замітник традиційної групової терапії «лицем до лиця». У якості доповнення до традиційної терапії, або ж у якості запасного варіанту для того, хто фізично не може бути присутнім у групах «лицем до лиця», онлайн групи можуть бути організовані та проваджені з належним дотриманням етичних норм та необхідного рівня професіоналізму.

Однією з відомих переваг текстових стосунків є легкість та зручність доступу. Беручи участь у терапії шляхом е-мейл розсилки чи участі на форумі, клієнти мають змогу гнучко налаштувати свою участь у дискусії у зручний для них час. *Фактором, що звужує міжособистісну близькість у великих, відкритих онлайн групах самопомоги, є відсутність обмежень.* Такі великі відкриті спільноти часто організовані непрофесійно, і учасники приходять і йдуть геть, не повідомляючи інших. Проте у добре організованих групах, чи то під керівництвом професіонала-фасилітатора, чи навіть у непрофесійних спільнотах, де вже склалася певна група активних учасників, є способи подолання цих недоліків. Встановлюються обмеження у формі певних правил форуму, за кількістю учасників (реєстрація може бути закритою або проводитися тільки за рекомендацією вже існуючого учасника). Модерація в спільноті запобігає появі флейм-війн, які можуть зруйнувати цілісність відкритої онлайн-групи самопомоги. Також може використовуватися можливість постмодерації (написані повідомлення з'являються тільки після того, як вони будуть проглянуті і схвалені модератором), а в особливо «флеймових» темах може висіти прикріплене попередження про те, що тема гостро-полемічна і заклик добре обдумати те,

що користувач хоче сюди дописати. Всі ці можливості не є доступними в групах «лицем до лица». У групах «лицем до лица» в учасників немає можливості, аналогічної тому, яка забезпечується приватними повідомленнями онлайн, і учасники змушені виносити такі парні стосунки до групового процесу. Це є еквівалентом того, ніби двоє учасників групи шепочуться одне з одним, що у групах «лицем до лица» можливо тільки тоді, коли вони сидять поруч. В онлайн-групі будь-який учасник може надіслати повідомлення будь-якому іншому учаснику, обговорюючи перебіг процесу у групі. Прикладом такого обговорення може бути приватне повідомлення на зразок: «Я думаю, Микола таки трохи передав куті меду у цьому останньому обговоренні, як міркуєш?»

Технічна можливість надсилати приватні повідомлення корисна в тому числі професіоналу-фасилітатору, який може проводити індивідуальні переговори з кожним із учасників, що так само недоступне у традиційній терапії «лицем до лица».

У якості гідної заміни за втрату невербальних елементів діалогу, онлайн-спілкування забезпечує можливість обміну приватними повідомленнями між учасниками групи та фасилітаторами. Приватне спілкування між фасилітатором і окремими членами групи дозволяє членам групи в приватному порядку висловлювати особисті зауваження до фасилітатора. Фасилітатор може допомогти учаснику підняти це питання і опрацювати його в межах групи. Такий приватний канал зв'язку може бути набагато кращим, ніж покладатися на відгадування знаків невербальної комунікації в групах «лицем до лица» і вочевидь є перевагою онлайн груп над традиційними попередниками.

Деякі з відомих етичних, правових та моральних зобов'язань терапевта щодо своїх клієнтів у випадку онлайн-терапії забезпечуються інтенсивним скринінгом і повністю поінформованою згодою клієнта, яка має надаватися до початку терапії.

С. Герман розробив і випробував методику, дуже схожу на описану вище групову терапію. Його модель HOPES (Високотехнологічна онлайн психологічна освіта та підтримка) включає у себе онлайн-набір груп, професійне ведення групових дискусій і розміщуваний в Інтернеті освітній матеріал. С. Герман працював з групою людей, у яких були проблеми з прийняттям професійних та кар'єрних рішень, протягом чотирьох тижнів. С. Герман писав: «Дані припускають, що присутність активного модератора групи може покращити значення деяких змінних і призвести до більшого задоволення терапією. Наше дослідження показало можливість проведення цілісної психоосвітньої інтервенції, включно з оцінкою цієї інтервенції, у

Всесвітній павутині». Групова онлайн-інтервенція за моделлю, схожою до HOPEs, була проведена з вибіркою, що включала людей з ВІЛ/СНІД та жінок з раком грудей. Програма комплексного покращення та підтримки здоров'я (CHESS) залучала клієнтів у закриті дискусійні групи (на відміну від відкритих форумів) і забезпечувала доступ до психоосвітнього матеріалу онлайн для учасників програми. Учасники мали змогу надсилати запитання лікарям та іншим експертам у галузі їхнього захворювання. Результати показали, що використання програми CHESS допомогло покращити якість життя учасників і зменшило використання хімічних компонентів лікування (ліків).

У. Колон, спеціаліст в галузі соціальної роботи та з досвідом проведення онлайн груп допомоги, у статті, присвяченій враженням від цього виду роботи, пише: «Географічні відмінності можуть бути легко подолані без завдання шкоди груповим взаємодіям та процесам. Онлайн-групи можуть забезпечити терапевтичну підтримку для тих клієнтів, які інакше не згодні б на терапію; онлайн-групи також пропонують приватність, неформальність та рівність для учасників. Група також може зменшувати соціальну ізоляцію, тривожність і депресію».

Групова психотерапія – це валідний метод лікування для багатьох психопатологій. Розвиток та дослідження в галузі онлайн-груп підтримки додасть нових відтінків значення цій формі інтервенції. Розробляються тренінгові курси, що допоможуть професіоналам в галузі психотерапії опанувати знання, необхідні для ефективного проведення онлайн-груп підтримки. Відео-зв'язок дозволить майбутнім терапевтам працювати у режимі відео-конференцій, проводячи групи підтримки для географічно віддалених учасників.

Використання Інтернету для надання психотерапевтичних послуг є дещо контрверсійним. Навіть назва цього нового виду терапії є справою особистих вподобань професіонала. Онлайн-терапія, кібер-терапія, е-мейлтерапія, віртуальна терапія, Інтернет-терапія – всі ці назви з'явилися в популярній пресі. Для цілей нашого дослідження ми будемо вживати термін онлайн-терапія на позначення усіх форм синхронних та асинхронних форм комунікації в Інтернет у галузі психотерапії, де є явно визначена ціль встановлення певної форми психотерапевтичного контакту. Є багато Інтернет-сайтів, які пропонують послугу «відповідь на питання» на платній чи безоплатній основі. Цей тип послуг більше наближений до популярних радіо чи телевізійних програм у галузі психології, і ми його не будемо розглядати у нашому дослідженні.

Сучасні тенденції в інтерактивному терапевтичному контакті з високою ймовірністю мають включати відео-сесії у режимі реального часу. Наразі такі форми асинхронного обміну текстовими повідомленнями, як е-мейл та форуми, забезпечують альтернативу, яка може бути використана для встановлення стосунків між клієнтом та терапевтом. Люди, які не можуть або не будуть присутніми на сесіях «лицем до лица», можуть ефективно користуватися інтерактивними онлайн-послугами. Проте не є до кінця ясною відповідність таких стосунків етичним та деонтологічним стандартам, виробленим в межах традиційної взаємодії «лицем до лица». З моменту встановлення психотерапевтичного контакту дипломований клінічний психолог або професійний психотерапевт несе відповідальність за благополуччя клієнта. Не є цілком зрозумілим, як це може бути досягнуто засобами комп'ютерно опосередкованих комунікацій.

Онлайн терапевтичні сайти можуть бути найкращим варіантом для людей, які відчують складнощі у повсякденному житті. Клієнтам онлайн-терапії пропонується скористатися такими порадами при виборі онлайн-психотерапевтичного сервісу:

1) *Ідентичність психотерапевта*: психотерапевта, який хоче залишитись анонімним, або не бажає розкривати професійну інформацію, слід уникати.

2) *Гонорар*. Ретельно перевірте всі подробиці перед тим, як укладатимете будь-яку фінансову домовленість.

3) *Оплата*. Будьте обережними, коли повідомляєте дані Вашої кредитної чи платіжної картки засобами Інтернету.

4) *Безпека і приватність*. Зверніть додаткову увагу на відгуки про те, як обраний Вами терапевт ставиться до конфіденційності та особистої інформації своїх клієнтів.

Б. Келлі пише: «Ласкаво просимо на кібер-кушетку, у дивний новий світ, де Зігмунд Фройд зустрічається з Біллом Гейтсом. Працюючи в медичній системі, яка просто благає про економію коштів, багато професійних психотерапевтів шукають способи запропонувати своїм пацієнтам більше можливостей меншим коштом, і онлайн-терапія якраз сюди підходить. Використання комп'ютерів у якості доповнення до, або навіть як повне заміщення традиційної терапії для всіх пацієнтів, але найбільше для психічно хворих, як виявляється, не тільки пришвидшує терапевтичний процес, але й в деяких випадках робить його більш ефективним».

Д. Сомерс, клінічний психолог, наводить такі ознаки придатності онлайн-терапії для клієнта:

1) Якщо у Вас є економічні бар'єри для традиційної психотерапії, наприклад, Ви не можете собі її дозволити.

2) Якщо Ви з самого початку хочете дещо дистанціюватися у психотерапевтичних будь-якого роду.

3) Якщо Ви живете у віддаленій місцевості, де психотерапевти не завжди доступні.

4) Якщо у Вас є фізична вада, яка робить участь у традиційній психотерапії дуже важкою або взагалі неможливою.

5) Якщо Ви розмірковуєте над тим, аби скористатися традиційною психотерапією, але спершу хочете спробувати і розібратися, що це таке.

Дж. Сампсон, Р. Колодінський і Б. Гріно опублікували дослідження, в якому з'ясували, що багато психоконсультантів, які пропонували платні онлайн-послуги, не розкривали свої професійні досягнення і не уточнювали спеціальність, за якою вони здобули свою вищу освіту. Якщо навіть зазначався освітній рівень консультанта, часто з'ясовувалося, що його спеціальність за дипломом не стосувалася психології чи психотерапії. Інтернет-користувач, який шукав онлайн-психотерапевта, міг бути введений в оману несумлінним терапевтом, який зазначив, що він має ступінь магістра, з чого клієнт міг припустити, що цей магістерський ступінь – в галузі психологічного консультування, хоча насправді це могла б бути будь-яка освіта. Дж. Сампсон пише, що клієнти, які отримують інформацію через Інтернет, схильні довіряти цій інформації, і психотерапевти етично зобов'язані підтверджувати валідність інформації, яку вони заявляють про себе. Зокрема, Дж. Сампсон зауважує, що психотерапевт, який працює з географічно віддаленим клієнтом, мусить брати до уваги місцеві особливості, які можуть вплинути на клієнта, такі, як природні умови, політична нестабільність чи локальні культурні норми. Наприклад, географічно віддалений консультант може не брати до уваги якісь нещодавні травматичні події місцевого, локального характеру, які впливають на ставлення клієнта до роботи та стосунки в родині. Якщо консультант зустрічається з непередбачуваною реакцією з боку клієнта, то він має просуватися далі повільно, уточнюючи сприймання клієнтом його власних думок, почуттів та поведінки.

Останній зазначений пункт є критично важливим, тому що брак візуальної інформації може спричинити величезні непорозуміння. Психотерапевт має перепевнитися, що клієнт правильно інтерпретував повідомлення психотерапевта і сприйняв його саме так, як консультант мав на увазі. Також цінним є застосування Інтернету на додаток до сімейної психотерапії, де один з членів родини є географічно віддаленим.

Деякі групи населення мають риси, що роблять їх добрими кандидатами на отримання вигоди від онлайн-психотерапії. Очевидно, що Інтернет має високий підтримуючий потенціал у лікуванні людей із загальною соціофобією, тривожним розладом особистості або агорафобією. Н. Бонд і Д. Сідл писали: «Головним аспектом соціофобії є те, що незважаючи на той факт, що індивіда тривожать соціальні контакти, він не може їх уникнути». Використання онлайн-психотерапії – це можливість для психотерапевта спілкуватися з клієнтом у більш спонтанній манері, ніж це дають змогу регулярні щотижневі візити. І клієнт, і психотерапевт мають можливість читати повідомлення та відповідати на них так, як їм обом зручно. Як додаток до запланованих візитів «лицем до лица», онлайн-психотерапія дає можливість брати участь в реальній психотерапії, що продовжується. С. Кінг і С. Поулос писали: «Клієнт отримує негайну вигоду, описуючи всі свої очікування та зауваження, і таким чином отримує досвід пропрацювання своєї тривожності під керівництвом психотерапевта частіше, ніж це дозволяють щотижневі візити. Психолог, що є обізнаним з динамікою онлайн міжособистісних стосунків, має змогу заохотити клієнта з загальною соціофобією чи тривожним розладом особистості взаємодіяти з іншими онлайн як частина схеми психотерапії. Професіонал етично зобов'язаний повністю проінформувати клієнта щодо усіх переваг і недоліків таких взаємодій та їх впливу на одужання клієнта. Можливість спостерігати за онлайн-групами без обов'язкової участі в обговоренні дає таким клієнтам можливість уникати потенційно травмуючих соціальних взаємодій, водночас будучи залученими в сенсі соціальної присутності. Це одна з психотерапевтичних цілей для такого типу розладів, яку важко досягнути в групах «лицем до лица». Використання Інтернету в якості засобу набуття нових соціальних навиків може підвищити самооцінку та впевненість у собі таких пацієнтів і спонукати їх до більш впевненої участі у позаінтернетних соціальних взаємодіях».

«Гіперперсональний» аспект комп'ютерно опосередкованої комунікації визначається у тому смислі, що люди вибірково презентують себе, і так само вибірково відповідають на презентації інших людей. У позитивному ключі для психотерапії цей гіперперсональний спосіб комунікації може створити середовище, де клієнт може легше показати гостро виражену психотерапевтичну проблему. Оскільки комунікація дає можливість вибіркової презентації, клієнт може прийти з особистою чи психологічною проблемою до онлайн-терапевта швидше, раніше чи з більшою кількістю деталей, більш глибоко, ніж у традиційній психотерапії «лицем до лица». Фактор зняковілості є менш вираженим, менш травматичним для клієнта.

Наприклад, клієнт, який звертається за порадою щодо особистісних стосунків, може легше ділитися особистими проблемами на зразок проблеми ерекції, тому що потенціал зняковіння набагато нижчий, ніж у контакті «лицем до лица». В такий спосіб гіперперсональний аспект Інтернет-психотерапії може просунути вперед психотерапевтичний процес і швидше винести на поверхню обговорення гостро виражені проблеми клієнта. Недоліком такого типу комунікації є (оскільки комунікація вибіркова) можливість для клієнта зробити навпаки і уникати обговорення гострих проблем. Клієнт може оминати важливу гостру інформацію про себе, про свої проблеми, про свої почуття, таким чином роблячи майже неможливим для психотерапевта дізнатися, з'ясувати або розкрити ці проблеми чи почуття. Важливою особливістю онлайн-психотерапії є робота з опором клієнта. Якщо у традиційній психотерапії «лицем до лица» психотерапевт може працювати з опором клієнта, який часто виражається у невербальній поведінці, такий як відведення погляду вбік, човгання в кріслі та інші знаки тілесного мовлення, то в онлайн середовищі така робота неможлива з причини відсутності невербального мовлення. Клієнт постає як чисто вербальний та несоматичний.

Коли клієнт звертається за психотерапевтичною допомогою, першим, що має зробити психотерапевт у первинному психодіагностичному інтерв'ю, є перевірка психічного стану клієнта. Перевірка психічного стану заснована на візуальних ознаках, таких як манера одягу і в цілому зовнішній вигляд, тон і ритм мовлення, орієнтація в часі, просторі та власній особистості, зміст мовлення і думок клієнта, відповідність зорового контакту (що дуже залежить від культурних особливостей). Найпершим і фактично єдиним, що може перевірити онлайн-психотерапевт, є зміст і плин думок пацієнта у процесі текстової комунікації, а от більшість інших аспектів, які перевіряються візуально, не можуть бути вивірені. Цей недолік обмежує можливість онлайн-терапевта точно діагностувати загальну самопрезентацію клієнта, так само як і початкові скарги та запит клієнта. Ця вада може створювати проблеми у розробці плану лікування та підборі відповідних засобів психотерапії.

Є певні правові, етичні та професійні зауваження щодо надання психотерапевтичних послуг через Інтернет. Не існує якогось регулюючого органу, який би міг моніторити якість надання онлайн-послуг або компетентність фахівців, які такі послуги надають. Дж. Сампсон писав: «Погано поінформований клієнт, що перебуває у стані кризи та має історію ускладнень душевного здоров'я, буде легкою здобиччю для некомпетентних або шахраюватих надавачів психотерапевтичних послуг через Інтернет». Такі несумлінні психотерапевти можуть зробити клієнту більше шкоди, ніж

користі, особливо якщо міркування прибутку візьмуть гору над клінічними, правовими та етичними міркуваннями. Існують розлади, які автоматично виключають використання текстової терапії. Серед таких розладів можна назвати: сексуальні домагання, насильство у стосунках, розлади харчової поведінки і психіатричні розлади, які включають у себе спотворене сприймання реальності. Суїцидальні наміри теж входять у цю категорію. Це не значить, що онлайн-психотерапевт має автоматично відмовляти будь-кому, хто приходить до нього із суїцидальними намірами. Якщо схильна до суїциду особа не може скористатися будь-якою формою інтервенції «лицем до лиця», тоді онлайн-психотерапія може стати останнім шансом на порятунок.

Фінн і Левіт відзначали, що групова психотерапія надзвичайно добре підходить для клінічних потреб тих, хто страждає на якісь дитячі травми. Групова психотерапія є фасилітуючою у розвитку довіри, у відновленні втрачених спогадів, і дає можливість постраждалим обмінюватися досвідом. Сексуальна віктимізація в дитинстві створює надмір дорослої симптоматики, від дисоціативних розладів особистості до тривожності і депресії. Психотерапевти, які спеціалізуються у галузі лікування постраждалих від сексуальних домагань, прийшли до висновку, що групи самопомоги часто є доповненням, або навіть заміною індивідуальної психотерапії. Хоча групи самопомоги не можуть повністю замінити професійну, експертну допомогу, їхня здатність до забезпечення особистісного росту і розвитку позитивного досвіду може бути надзвичайно цінною як для постраждалого, так і для процесу терапії. Було проведено велику кількість досліджень для визначення того, яку саме допомогу надають групи самопомоги або взаємної допомоги. Були визначені кілька головних вигод, з-поміж яких були названі обмін ідеями та ресурсами, можливість участі у діалозі, що дозволяє побачити предмет обговорення з різних боків; можливість розкрити те, що зазвичай вважається табуованим для обговорення; почуття, що ти не залишаєшся наодинці з власним травматичним досвідом; подолання відчуження та ізоляції; розвиток натхнення та надії та побудова соціальних зв'язків. Більшість жінок, які мали проблему сексуальних домагань і шукають допомогу онлайн, використовують платні, комерційні послуги. Для психологів та працівників у сфері охорони психічного здоров'я важливо розуміти та пам'ятати нюанси онлайн-взаємодії, щоб краще допомагати клієнту, який спілкується з іншими клієнтами онлайн в процесі групової онлайн-психотерапії. Відповідальність за захист постраждалих від сексуального насильства – цієї особливої групи клієнтів – від подальших домагань лягає на плечі онлайн-професіоналів, які з ними працюють.

Міжнародне товариство онлайн-спеціалістів у галузі психічного здоров'я (ISMHO) було утворене в 1997 році для просування розвитку, використання та розуміння онлайн-технологій та інформації для міжнародної спільноти спеціалістів у галузі психічного здоров'я.

Наводимо список цілей та завдань цього товариства, як зазначено в статуті об'єднання.

Метою Міжнародного товариства онлайн-спеціалістів у галузі психічного здоров'я (ISMHO) є просування розвитку, використання та розуміння онлайн-технологій та інформації для міжнародної спільноти спеціалістів у галузі психічного здоров'я. Для досягнення цієї мети діяльність Міжнародного товариства онлайн-спеціалістів у галузі психічного здоров'я (ISMHO) включає в себе:

- Допомогати і стимулювати професіоналів у галузі психічного здоров'я та інших до розвитку нових онлайн-технологій.

- Надавати професіоналам у галузі психічного здоров'я необхідну освіту та інформацію про існуючі онлайн ресурси та комунікаційні технології.

- Розвивати та поширювати використання комп'ютерно опосередкованих комунікацій у роботі спеціалістів у галузі психічного здоров'я.

- Підтримувати ініціативи членів організації, які відповідають цілям товариства.

- Підтримувати і забезпечувати функціонування дискусійних онлайн-форумів, що стосуються онлайн-використання психологічної допомоги.

- Розробляти етичні стандарти онлайн-взаємодії між професіоналами у галузі психічного здоров'я та клієнтами.

- Координувати технічну взаємодію між членами товариства.

- Стимулювати надання грантів та інші форми залучення коштів для розвитку інформаційних та комунікаційних систем та технологій, що мають стосунок до надання психологічної допомоги онлайн.

- Просувати розвиток онлайн-баз даних, інформаційних та комунікаційних засобів та програмного забезпечення, легкодоступних для всіх професіоналів у сфері психічного здоров'я, засобів, які будуть слугувати для професійного розвитку та дисциплінуватимуть професіоналів у галузі психічного здоров'я.

- Заохочувати інші професійні товариства, асоціації, спілки та групи інтересів акумулювати ресурси для розвитку, досліджень та комунікацій між професіоналами в галузі психічного здоров'я з використанням онлайн-ресурсів та онлайн-технологій.

- Надавати консультації законодавчим органам та урядовим установам щодо використання, потенційних обмежень, потреб та вигод онлайн-ресурсів, що були утворені зі значним внеском членів товариства.

- Просувати інформацію та розвивати обізнаність з питань онлайн конфіденційності, приватності, використання псевдонімів та анонімності.

Текстова комунікація має у собі потенціал непорозуміння та неточного сприймання інформації. Наприклад, межовий розлад особистості часто був діагностований в ситуації «лицем до лица» у ході виявлення невротичних симптомів, особливо серед жінок – те саме може спостерігатися онлайн. Одним із симптомів діагнозу істероїдного розладу особистості є часте використання конструкцій перебільшення у мовленні і відповідний підбір слів та речень у спілкуванні «лицем до лица». У якості проявлення цих симптомів онлайн може бути хибно сприйняте письмове мовлення людини, яка краще освічена або обдарована. Ще одним прикладом хибного сприймання є хтось, хто в дійсності є сором'язливим у спілкуванні «лицем до лица», але на письмі може проявлятися як талановитий письменник чи поет, і цій особі може бути поставлений хибний діагноз істероїдного розладу особистості. Хтось може спитати: а в чому різниця? Різниця включає в себе три зауваження. По-перше, істероїдні прояви очевидні іншим людям та психодіагносту як такі, що тривають протягом всього життя як дисфункціональний та самодеструктивний спосіб проявлення емоцій людини. Діагноз будь-якого особистісного розладу – це занадто серйозний діагноз, щоб його за простою ставити людині. Швидко навішувати на когось ярлик подібного діагнозу є виявом незрілості, неетичності та непрофесійності. По-друге, особистість, яка обдарована тим, щоб добре спілкуватися письмово, може бути названа патологічною, тому що комунікація і тільки комунікація є тим, що ретельно розглядається у світі письмового тексту. По-третє, в більш позитивному ключі, якщо клієнт в дійсності є сором'язливим або інгібованим у своїх здібностях соціальних комунікацій у взаємодіях «лицем до лица», але в той же час може добре спілкуватися у текстовому світі, це може становити добрі можливості для лікування. У клієнта є не лише певний спосіб комунікації та повідомлення своїх думок і почуттів у середовищі, де він відчувається у безпеці, але і психотерапевтична мета допомогти йому з його комунікаціями «лицем до лица» може бути поставлена на більш ранніх стадіях психотерапії, або у більш інтенсивний та агресивний спосіб.

Психічний розлад часто співіснує з низькою здатністю до прийняття рішень та здатності винесення суджень. Від людини з психічним розладом не очікують самостійного прийняття чітких рішень у будь-який момент з причини симптомів, таких як галюцинації та марення. Будь-хто, хто шукає

допомоги у ситуації психологічного дистресу, не повинен бути засудженим чи критикованим через його ускладнення чи життєві обставини, і професіонал має звертатися до клієнта і розглядати його зауваження з емпатією та турботою. Хибна постановка діагнозу психічного розладу майже завжди означає невірне лікування.

Клінічна психологія використовує головні психодіагностичні критерії, зокрема вказані в МКБ-10, у якості стандартних критеріїв для постановки діагнозу усіх відомих психічних розладів. Не є незвичайним, коли клієнту з проявами шизофренії ставлять хибний діагноз біполярного розладу, або навпаки. Коли справа доходить до лікування психічних розладів онлайн, ці типи хибно сформованих суджень можуть в подальшому серйозно заважати лікуванню. З клієнтами необхідно обговорити межі застосування та можливості Інтернету. Клієнти мають бути поінформовані, що онлайн-комунікація не є стовідсотково і повністю безпечною, особливо якщо клієнт і терапевт спілкуються на відкритих Інтернет-форумах, або сам клієнт розголошує якість відомості психотерапевтичного спілкування. З іншого боку, в деяких випадках Інтернет може бути більш конфіденційним – клієнт ніколи не переступає поріг кабінету психотерапевта. Анонімність та приватність Інтернет-комунікацій – це ті особливості, які заохочують багатьох людей, які в інший спосіб не зверталися б до професіонала в галузі охорони психічного здоров'я, шукати потрібну їм допомогу через Інтернет.

Як приклад можна навести типовий самоопис організації, що надає психологічну допомогу онлайн: «Ми – Консультативна служба онлайн – позиціонуємо себе як місце очищення для людей, які (з будь-якої причини) не наважуються самі зробити перший крок до процесу лікування; які бояться стигматизації і віддають перевагу анонімному контакту у якості першого кроку до розуміючої терапії. Ми не пропонуємо психотерапію, але пропонуємо наше знання та підготовку і введення клієнта в дотерапевтичне середовище, надихаючи його на те, аби він міг прийняти поінформоване рішення про доступні ресурси; ми допомагаємо клієнту знайти форми психотерапії, які точно підходять для його особливих потреб. Ми відкриті для всіх Ваших запитань, водночас анонімність у мережі захищає Вас. Ми є командою професіоналів, які присвятили себе цій роботі – студентів, викладачів та практичних психологів – та які віддають свій час, зусилля та фахові знання. За невелику суму, яка спрямовується на покриття наших витрат, ми допомагатимемо Вам на Вашому важкому шляху. Однак, зверніть увагу, що пропоновані нами послуги не можуть замінити пряму консультацію з дипломованим фахівцем. Перший контакт і консультація є повністю безкоштовними».

Є люди, що потребують послуг у сфері охорони психічного здоров'я, які, проте, не можуть або не будуть присутніми на традиційних психотерапевтичних сеансах, і використовують Інтернет для міжособистісних комунікацій. Цій групі людей пропонують свої послуги психологи та інші спеціалісти в галузі охорони психічного здоров'я, які пропонують консультування по е-мейлу, на форумах, чатах та шляхом відео-конференцій. Нинішні діти виростуть з інакшим набором очікувань та установок щодо того, що є нормою у їхньому використанні Всесвітньої комунікаційної мережі для пошуку та обміну інформацією і формування стосунків. Завдяки розвитку технологій онлайн-активність стає дедалі більше інтегрованою у наше повсякденне життя, тому багато сфер використання Інтернету, які є сьогодні контроверсійними (наприклад, онлайн-психотерапія), для наступного покоління будуть виглядати буденними.

Групи самопомоги пропонують альтернативу для людей, які шукають зв'язку з іншими. Разом з перевагами цих електронних психотерапевтичних форумів існує низка недоліків. Очевидно, що до цих груп легше долучитися, ніж до груп «лицем до лица», але чи це значить, що з них так само легше вийти? Якщо людина довгий час не відчуває соціальної присутності «лицем до лица», і це її напружує, то якими є ефекти відсутності віртуальних обіймів, поцілунків і рукостискань, а також інших форм особистих зв'язків, що мають місце у віртуальних групах? Майбутні дослідження будуть працювати в цьому напрямку. Багато факторів міжособистісної онлайн-взаємодії залишаються відкритими для дослідження. Дж. Дабін та співавтори писали: «Групи онлайн-підтримки можуть допомагати певній групі людей з психічними хворобами. Усуваючи бар'єри соціального статусу, гендеру, віку, місцезнаходження, соматичні фактори та емоційну інгібіцію, Інтернет-групи дають людям комунікаційний засіб, спеціально створений, щоб допомогти їм у вирішенні їхніх специфічних проблем».

Психотерапія за допомогою е-мейлу, чатів та форумів (а також інших способів) не є у строгому, класичному, усталеному розумінні психотерапією, це віртуальна психотерапія. Це положення має бути чітко зрозумілим як для тих, хто надає послуги онлайн-психотерапії, так і для широких кіл громадськості. Текстова природа Інтернет-комунікацій, позбавлена чуттєвості, має певні переваги та недоліки. Якщо практикуючий спеціаліст не є достатньо глибоко обізнаним з нюансами текстових стосунків, існує достатньо високий ризик завдати більше шкоди, аніж користі. Менш очевидною, але більш суттєвою є різниця між текстовими стосунками та стосунками у реальному житті у їх здатності до проєкції. Люди не можуть спрямовувати свою комунікацію у порожнечу, і людська свідомість заповнює

ці лакуни соціального статусу, гендеру, віку, місцезнаходження, соматичних факторів. Флейм-війни, віртуальні романи та випадки Інтернет-адикції мають місце з частотою, яка насторожує. Оскільки те, що свідомість проєктує як відсутні деталі Іншого, часто наповнене непорозуміннями та хибно приписаними атрибутами.

У людей є довга історія читання письмового тексту і вкорінена звичка сприймати цей письмовий текст як такий, що представляє добре обдумані і ретельно вивірені погляди його автора. Коли особисті стосунки розвиваються тільки у формі тексту, люди не звикли читати те, що за своєю суттю є відбитком безпосереднього потоку свідомості автора. Новачки у цьому середовищі можуть переживати дуже важкий період звикання, тому що соціальні норми письмового звертання до незнайомців спонукають величезний дезінгібуючий ефект. Відсутність негайних відгуків на вираження людини у формі письмового тексту, поєднана з Інтернет-антиподом соціальної норми «Не розмовляй з незнайомцями», спричиняє високу частоту непередбачуваних та неконтрольованих поведінкових реакцій. Люди пишуть в Інтернеті такі речі, які вони ніколи б не наважилися сказати іншій людині в живу.

Психотерапія засобами Інтернет-форуму чи е-мейл розсилки є найбільш ефективною, коли відсутні якісь дані. Це стається, коли онлайн-терапія використовується як доповнення до традиційної психотерапії, або як частина післятерапевтичної підтримки. Якщо учасники віртуальної комунікації зустрічалися «лицем до лиця», тоді кількість можливих проєкцій різко зменшується. Невеликі, закриті, модеровані та професійно фасилітовані форуми мають неоціненний потенціал для ефективною груповою психотерапії з багатьма групами людей, зокрема з клієнтами, які страждають на соціофобію. Всі форми Інтернет-психотерапії мають бути доповнені чітко заявленими межами конфіденційності, інформацією про місцеві групи чи організації кризової допомоги та інформацією про відповідні психоосвітні матеріали, доступні у мережі.

2. Професійний розвиток, патологія та психотерапія on-line.

Професіонали у галузі охорони психічного здоров'я дедалі ширше відкривають для себе багатство онлайн-світу. Спеціалісти в галузі надання психологічної допомоги та дослідники відкрили для себе, що, виходячи в онлайн, вони можуть покращити своє розуміння та навички, потрібні для того, щоб залишатися сучасними у висококонкурентному середовищі охорони психічного здоров'я. Ця конкуренція зачіпає не лише практикуючих

спеціалістів, але майже кожного викладача та дослідника в майже кожній професійній та науковій галузі. Професіонали можуть залишатися конкурентноздатними, використовуючи онлайн-світ як інструмент, як одне з доповнень до їхнього звичаєного набору клінічних та дослідницьких інструментів.

Важко сказати непевне, скільки професіоналів використовують цю технологію у корисний та конструктивний спосіб. Хоча багато людей обізнані з ідеєю «блукання по мережі» та використання пошуковиків для знаходження потрібної інформації, набагато менше розуміють корисність онлайн-чатів та дискусійних форумів.

Професійний розвиток у контексті онлайн-світу включає три головні сфери: зміни у тому, як віднаходиться потрібна клінічна інформація онлайн; тривалі освітні курси онлайн; виникнення більш згуртованих професійних спільнот онлайн. Ці сфери існують онлайн у тій чи іншій формі, але майбутнє обіцяє важливі покращення та зміни у технологіях та у способах їх впровадження. Ці зміни допоможуть практикуючому спеціалісту та досліднику краще знаходити потрібну та вчасну інформацію онлайн; покращать здатність лишатися обізнаним з новими ліками, діагнозами та схемами лікування; допоможуть краще співпрацювати з іншими професіоналами в галузі надання психологічної допомоги онлайн. Професійний розвиток у галузі онлайн-технологій може допомогти спеціалісту стати кращим практикуючим психологом чи дослідником, і так само принесе прямі вигоди клієнтам чи дослідницькій роботі.

Інформація, чи то у формі газетної статті на Інтернет-порталі, чи то у формі новинної розсилки, прес-релізу, редакційної колонки, чи журнальної статті – це одна з головних причин, чому професіонали у галузі психічного здоров'я заходять сьогодні онлайн. Онлайн-інформація розміщена на мільйонах сайтів по всьому світу. Як і Всесвітній мережі в цілому, такій інформації бракує стрункої організації. Люди покладаються на пошуковики, але часто полишають процес пошуку необхідної інформації, розчаровані та фрустровані. Потреба у менш складних механізмах мережевого пошуку стимулює спрощення онлайн-пошукових інструментів. Розумні інструменти, інформаційні брокери та поступові покращення пошуковиків допоможуть легше шукати потрібну інформацію.

Враховуючи важкість пошуку потрібної інформації у традиційний спосіб, був втілений в життя новий спосіб отримання інформації більш вчасно та у менш фруструючий спосіб. Вже не є неймовірним вийти в Інтернет і одразу отримати налаштований список новин, статей та посилань, адаптований до Ваших особистих інтересів та смаків. Цей важливий крок

уперед приходять у формі розумних програмних інструментів. Ці програми – це просто невеличкі інструменти, які постійно знаходяться у Вашому комп'ютері або на веб-сайті. Їхньою задачею є пошук по Всесвітній павутині інформації, релевантної до Ваших інтересів та потреб.

Розумні агенти (інструменти) мають більше можливостей, ніж просто пошук по веб-сайтах. У майбутньому такі програми матимуть здатність пошуку по базах даних компаній, і, можливо, навіть матимуть змогу бути підписаними на певні дискусійні онлайн-форуми. З використанням певних алгоритмів та логічних правил вони формують дайджест релевантних статей або дискусій, які мають місце зараз або відбувалися в минулому. Якщо Ви зацікавлені у когнітивних реструктуруючих техніках, але не у загальних розмовах, або безпредметних дискусіях, які часто мають місце на форумах, такі програми будуть відбирати тільки той дискусійний матеріал, що є релевантним до предмету Вашого зацікавлення, і подаватимуть підсумок до Вашої уваги.

Інформаційні брокери – це служби, що виступають розумними посередниками у процесі пошуку та відбору релевантної інформації. Такі програми допомагають відсіяти «зерна від лушпиння», лишаючи тільки те, що Ви хочете або потребуєте прочитати. Прикладом інформаційного брокера є служба відбору новин. Ці послуги, які вже давно популярні і у реальному світі, формують підсумковий дайджест інформації та новин за певними темами. Наприклад, існує служба медичних новин, яка формує підсумок головних новин у галузі медицини за останній тиждень і щоденно відсилає його на Ваш комп'ютер. Інші служби новин можуть надати навіть більше, а саме двічі або тричі на день пропонуючи дайджести за категоріями національних, міжнародних новин, новин у галузі бізнесу, спорту, політики, місцевих та розважальних новин.

Пошуковики є також важливим засобом підбору інформації онлайн. Вже зараз пошуковики мають можливість запам'ятати і відтворити ваші пошукові вподобання, коли Ви заходите на цей пошуковик. Хоча ця можливість дещо нагадує «Великого брата», це, однак, працює як зручний та потрібний інструмент для тих, хто вмів ним користуватися.

Безперервна онлайн-освіта вже є доступною у різних формах та форматах для задоволення майже будь-яких освітніх потреб. Основою онлайн-освіти є можливість брати ті курси, які людина хоче, і тоді, коли хоче. Немає великих витрат на подорожі чи проживання, пов'язані з відвідуванням курсів. Кількість та різноманітність доступних онлайн-курсів дедалі зростає, і професіонал в сфері надання психологічної допомоги опиняється перед все більшим вибором. Треба вивчити якісь найсучасніші техніки лікування

синдрому гіперактивності та дефіциту уваги, бо до Вас щойно прийшов новий клієнт з цією проблемою? Хочете підвищити Ваші клінічні навички, продовжуючи лікування пацієнта з межовим розладом особистості? Ви можете, не відходячи від комп'ютера, відвідати відповідні онлайн-курси. Зручність, можливість вибору і фінансова доступність – це лише деякі з причин, чому безперервна онлайн-освіта стає все більш привабливим варіантом для професіоналів.

Онлайн-курси викладаються у різний спосіб. Найбільш популярним форматом онлайн-курсів є використання онлайн-дискусійного форуму – або шляхом е-мейл розсилки, або ж Інтернет-форуму. Іншим популярним форматом є також онлайн аудіо-курси. Більшість онлайн-курсів зазвичай пропонуються слухачеві у *асинхронному* форматі. Це означає, що Ви можете брати курс, коли Ви хочете, немає визначеного часу або дня, коли Ви маєте бути онлайн як учасник курсу. Ці курси структуровані в такий спосіб, що кожен учасник отримує ті самі завдання та матеріали для читання, а потім проходить проміжний тест для перевірки знань перед тим, як перейде до наступної частини курсу. На форумах завжди є помічник інструктора або сам інструктор для того, щоб допомогти слухачам.

Інші курси структуровані більш схоже на традиційні курси у реальному житті, де учасники курсів зустрічаються у певному зазначеному часі та просторі. Цей тип курсів проводиться у *синхронному* форматі. Місцем курсів зазвичай є чатова кімната, і курси можуть відбуватися один, два або три рази на тиждень. Чат-сесії проводяться інструктором, і учасники курсу можуть ставити питання під час лекції точно так, як це є у реальному житті. Проміжні тести перевірки знань теж відбуваються у режимі реального часу, і існують періоди неформальних дискусій для доповнення формальних викладацьких сесій.

Обидва ці формати – синхронний та асинхронний – дуже добре підходять для більшості учасників, оскільки вони поєднують в собі правильну комбінацію інтерактивності та технології, водночас не перевантажуючи учасників. Більшість онлайн-курсів проводять на базі Всесвітньої павутини, оскільки це дозволяє презентацію навчальних матеріалів легше, ніж це дозволяють інші онлайн-технології.

Значний прорив у технологіях онлайн-навчання привнесла можливість онлайн аудіо- та відеоконференцій. Із застосуванням цих технологій доступні та можливі як асинхронний, так і синхронний формати. Синхронне, або «live» аудіо та/або відео, яке поєднує лектора та учасників курсу, перетворює освітній потенціал онлайн на максимально наближений до реального життя. Такі відеоконференції вже широко проводяться в університетах, школах,

урядових і неурядових установах та громадських організаціях по всьому світу.

Але онлайн аудіо та відео не обов'язково має бути синхронним для того, щоб бути цікавим. Розроблено багато аудіо-курсів для безперервної освіти фахівців у сфері охорони психічного здоров'я. Багато сервісів пропонують цілі онлайн бібліотеки аудіо та відео матеріалів, які доступні учаснику курсів у приватній та комфортній обстановці власного дому.

Онлайн-курси зменшують витрати часу та зусиль на подорожі, пропонуючи майже той самий досвід, що і курси в живу. Хоча онлайн-курси ніколи не замінять звичайні освітні курси, вони забезпечують унікальну та корисну альтернативу до звичайного навчального досвіду.

Так само, як звичайні люди використовували чати та форуми для розваги та емоційної підтримки, професіонали вже давно відкрили цінність та користь спільної праці у професійних онлайн-товариствах. Спеціалісти у галузі надання психологічної допомоги можуть знайти колег у таких онлайн-групах і використовувати їх як ще один клінічний інструмент у своєму арсеналі. Клініцисти об'єднуються сьогодні у такі професійні соціальні мережі для: розширення бази даних клінічного консультування та спеціалістів допомагаючих професій; вивчення маркетингових технологій у висококонкурентному середовищі професіоналів у галузі надання психологічної допомоги; розміщення власного резюме чи пошуку персоналу; участі у супервізорських сесіях та неформальних бесідах; обміну корисними клінічними ресурсами онлайн та для обговорення специфічних клінічних тем (таких, як дитячий розвиток, дослідження у галузях психотерапії, психоаналізу, психофармакології, когнітивної психотерапії, персонології тощо). Цей вид *інформаційної роботи*, у якій інформація обмінюється, споживається, продукується та обробляється для власних потреб, має здатність трансформуватися під впливом онлайн-технологій. Природа цього перетворення та цих спільнот лежить у безперервному розвитку та становленні спеціалістів у галузі охорони психічного здоров'я за допомогою дискусійних форумів та сайтів.

Стає популярним серед професійних веб-сайтів пропонувати закриті спільноти. Такі закриті групи надають перевагу чіткого знання того, з ким Ви спілкуєтесь (наприклад, група переконаних фрейдистів, когнітивістів, клінічних психологів, біхевіористів, екзистенціалістів, діяльнісних психологів тощо). Ці групи також пропонують більш структуроване середовище, більш звичне для професіоналів, що хочуть обговорити фахові питання. Наприклад, супервізорські конференції мають загальну структуру, яка дуже легко адаптується до онлайн-використання. Структуроване

середовище також приносить з собою певний набір правил, що допомагає краще означити спільноту і установити її формальні межі. Такі межі є дуже бажаними, оскільки Інтернет та кількість подібних сайтів зростають, і необхідно виділити новозасновану спільноту від вже існуючих в цій галузі. Відкриті спільноти, які об'єднують еkleктичний набір читачів, часто страждають від величезних обсягів позатематичних дискусій. Хоча деяким професіоналам можуть подобатися такі дискусії, які вже стали нормою онлайн, інші віддають перевагу більш сфокусованому і професіональному середовищу для обміну думками та ідеями. Ми вважаємо, що з цієї причини закриті спільноти будуть зростати і ставати більш привабливими для спеціалістів у галузі психологічної практики.

Д. Грохол наводить модель професійної онлайн спільноти, яка процвітає у відкритому середовищі. Засновники цієї спільноти сконструювали сайт так, щоб він був інтуїтивно зрозумілим та приємним і заохочував відвідувача ще раз зайти. Кожен розділ форуму модерує експерт у певній галузі. Модератор керує дискусією, започатковує нові теми і слідкує за відповідями учасників у вже існуючих темах. Направлені таким способом дискусії допомагають відвідувачам залучитися до обговорення і зазвичай розвиваються у безпосередні та цікаві розмови. Ця спільнота також поєднана з онлайн-магазином спеціалізованої літератури – як нової, так і вживаної. Також на цьому сайті є чат-кімната, щоб професіонали могли обговорити фахові питання в режимі реального часу. Одним із спеціальних розділів на форумі є супервізія. В цій дискусійній гілці фахівець може розбирати випадки, які регулярно презентуються досвідченими клініцистами / викладачами у сфері їх роботи, і обмінюватися з іншими професіоналами коментарями щодо представленого випадку. Тих, хто зазвичай тільки читає дискусію, заохочують приєднатися до цієї віртуальної консультації та висловити власні думки і запитання. Різноманітність точок зору, теоретичних орієнтацій, життєвих досвідів, особистих історій та рівня підготовки робить цей тип дискусії одним з найбільш захоплюючих аспектів цієї онлайн-спільноти. Д. Грохол наводить лише один з багатьох сайтів, присвячених тому, щоб дати можливість професіоналам приєднатися до спільноти, яка дає їм саме те, що вони хочуть та потребують від професійно орієнтованого веб-сайту.

Таким чином, професіонали, які користуються перевагами спеціалізованих онлайн-ресурсів, приносять вигоду не лише собі, але й власному практичному чи теоретичному досвіду. Поступовий розвиток онлайн-технологій робить інформацію легше доступною через покращення пошуковиків, винайдення розумних програм та інформаційних брокерів.

Безперервна онлайн-освіта дозволяє зайнятому та ошадливому спеціалісту в сфері надання психологічної допомоги залишатися обізнаним з останніми досягненнями у сфері лікування та досліджень. Професійні онлайн-спільноти розвиваються і стають більш фахово зосередженими, ніж вони є зараз, запозичуючи багато характеристик у спільнот, які існують у реальному світі, зокрема завдяки застосуванню аудіо та відеоконференцій у реальному часі. Не тільки Ваші професійні навички покращуються завдяки такому професійному розвитку, але й Ваші клієнти також мають вигоду від Вашої здатності, наприклад, проконсультуватися з іншим досвідченим професіоналом, який має глибокі знання у певній вузькій проблемі клієнта. Так само Ви можете покращити свої клінічні навички через пошук онлайн та читання наукової літератури, або опанувати нові клінічні навички шляхом безперервної онлайн-освіти.

Оскільки мільйони людей долучаються до рядів онлайн-користувачів щороку, не є дивним, що нові патології – або старі патології, що проявляють себе у новий спосіб – стають все більш очевидними. Клінічні психологи зустрічають все більше і більше людей, що переступають поріг їхнього кабінету з проблемою, що стосується використання Інтернету. Дослідники вивчають цей феномен і проводять дослідження, щоб пояснити цю проблемну поведінку. Дослідження допомагають глибше зрозуміти, чи ці патерни неадаптивної поведінки є прямим наслідком перебування в онлайн світі, чи залучення до онлайн світу у якості місця прихистку та втечі є насправді симптомом інших, ще не діагностованих проблем, у житті людини, чи навпаки, способом вправлятися з проблемами.

Мабуть, найбільш відомою онлайн-патологією є надлишкове використання Інтернету. Надмірне використання Інтернету часто описується в неспеціалізованих медіа у форматі жахливих історій, як причина нехтування дітьми, розлучень, розриву стосунків та низки інших соціальних і міжособистісних проблем.

Одним з найбільш проблематичних аспектів для дослідника є великий обсяг дефініцій того, у чому полягає «надмірне» використання Інтернету. О. Г. Асмолов, Н. А. Цветкова, А.В. Цветков; Г. У. Солдатова, О. І. Рассказова; Янг; В. Бреннер; Дж. Морахан-Мартін та Р. Шумахер у своїх дослідженнях відрізняються не тільки у визначенні надмірного використання як такого, що триває від 5 годин на тиждень до 40 годин на тиждень, але й, що більш важливо, що є «нормальним» використанням Інтернету. Більше того, жодне з цих досліджень не дає чіткого розуміння того, як автори відрізняють використання Інтернету, необхідного для роботи або шкільної чи іншої навчальної діяльності, від такого використання, яке визначається як чисто

розважальне чи соціальне. Час, проведений онлайн – без чіткого знання і розуміння того, як саме люди проводять цей час – не є адекватною мірою нормальності і ненормальності сам по собі.

Заключним доказом, який би підтверджував чи спростовував «надмірне» використання Інтернету як чіткої психодіагностичної категорії, є інші фактори, не пов'язані прямо з часом перебування онлайн. Ці фактори, які дуже часто випускають з поля зору, включають в себе, але не обмежуються: минулою історією психіатричних та/або соматичних проблем (особистих або сімейних); минулою історією проблем у стосунках; рівнем поточного та звичайного психосоціального функціонування; існуючими фізичними чи психічними захворюваннями; особистим статусом зайнятості людини (працюючий, безробітний, студент тощо), а також колишнім рівнем соціальних взаємодій у реальному світі. Багато з цих факторів можуть пояснювати підвищене проведення часу онлайн, що саме по собі не є негативною поведінкою (наприклад, люди з важкою групою інвалідності по опорно-руховому апарату, які прив'язані до свого будинку, можуть відкрити для себе цілий новий світ, доступний їм онлайн). Поки проведення дослідження не бере до уваги всі перераховані фактори, питання надмірного використання Інтернету буде залишатися відкритим.

Чи деякі люди проводять занадто багато часу в Інтернеті? Так, це правда. Люди проводять занадто багато часу на роботі («трудоголіки»), біля телевізора, читаючи книжки і можуть проводити занадто багато часу, займаючись майже будь-якою діяльністю. Видається, що надмірному використанню онлайн приділяється надмірна увага. Цей наголос може бути пояснений тенденцією до пошуку винних і до проголошування похмурих передбачень, як це було кожного разу, коли з'являлась якась нова технологія. Коли з'явилося радіо, були зловісні передбачення про ефект радіохвиль на людину і домогосподарство, точно те саме повторилося через декілька десятків років з приходом телебачення. Інтернет – це просто найостанніша з технологій, яка зазнає впливу забобон. Він не володіє будь-яким більш адиктивним потенціалом, ніж цей потенціал мають телебачення або трудова діяльність.

По мірі того, як технологія стає більш розвиненою, засіб масової комунікації стає більш інтерактивним та корисним. Якщо ми розглянемо розвиток простих електронних комунікацій, ми можемо побачити розвиток та зростання цієї інтерактивності. Телеграф дозволив спеціалістам у галузі комунікації, що мали певний рівень підготовки, приймати та передавати повідомлення через дротові канали за допомогою азбуки Морзе. Це вимагало певної підготовки і не давало можливості довготривалих комунікацій між

учасниками. З винайденням телефону популярність телеграфу зменшилася, тому що користувачі могли обмінюватися власними повідомленнями, потребуючи лише мінімальної участі інших людей (телефонних операторів, які зараз зовсім витіснені електронним комутаційним обладнанням). Використовуючи телефони, люди можуть насолоджуватися довгими розмовами у режимі реального часу за мінімальну ціну. Як знає будь-хто з батьків, більшість підлітків проявляють щось дуже схоже на залежність, адикцію від телефону, що є нічим більшим, аніж однією з форм двосторонньої комунікаційної технології.

У такий спосіб Інтернет може розглядатися як подальший розвиток телефону. Онлайн-технологія не тільки підтримує комунікацію користувачів «один з одним», але також уможливорює комунікації «один з багатьма» (списки розсилки, веб-сторінки, чати, соціальні мережі тощо), модальність, яка в епоху до Інтернет була представлена радіомовленням та телебаченням. Але Інтернет робить це краще, ніж радіо та телебачення: він дозволяє двосторонню взаємодію. Звичайно, слухачі можуть зателефонувати на радіо, якщо це дозволяє формат передачі, те саме стосується телевізійних ток-шоу (якщо Вам пощастило потрапити до аудиторії в студію), але все одно спілкування залишається під контролем продюсера шоу. На протипагу цьому в Інтернеті можуть почути кожного. Це технологія, яка дозволяє людям висловитися, і ці висловлення не мають обмежень за часом, аудиторією чи довжиною повідомлення. Людське суспільство ніколи раніше не мало такої можливості спілкуватися одночасно з десятками, сотнями або навіть тисячами інших людей за дуже низьку або навіть нульову плату (на відміну від вартості власного телевізійного або радіо-шоу).

З цієї точки зору не дивно, що дехто вважає Інтернет потенційно адиктивним. Але яким чином листування онлайн зі знайомими людьми якісно і суттєво відрізняється від ситуації, коли двоє людей зустрічаються у реальному житті і говорять за чашкою кави, чи ведуть бесіду по телефону? Дослідження комп'ютерно опосередкованих комунікацій виявили очевидні проблеми у соціальних взаємодіях онлайн (в першу чергу брак невербальних засобів), але вони зачепили тільки поверхню усього багатоманіття доступних онлайн-модальностей (наприклад, відмінності між текстовим чатом і чатом, де більше спілкуються смайликами-емотиконами). Більше того, література у галузі комп'ютерно опосередкованих комунікацій тільки побічно розглядає величезні вигоди, які ця технологія приносить людям з особливими потребами та специфічним соціальним групам. Наприклад, інвалід з травмою опорно-рухового апарату, який має мало друзів у реальному світі через стан свого здоров'я, отримує значну вигоду від спілкування онлайн. Онлайн-світ

усуває не тільки традиційні географічні та соціо-економічні кордони, але також піднімається над фізичними та ментальними обмеженнями. Зосереджуючись на потенційних патологічних аспектах використання Інтернету, ми часто не звертаємо уваги на очевидні та приховані вигоди. Будь-яка дискусія щодо патологічного використання Інтернету має бути поміщена в більш широкий психологічний та соціальний контекст.

Визначення психічного розладу засноване на конвенційному наборі симптомів та критеріїв, що можуть змінитися з часом. Розлади, зазначені в МКБ-10 та DSM-IV, включаються туди на основі химерної комбінації експертних думок, досліджень, політичних, економічних та соціальних факторів. Можливо, найбільш ілюстративним щодо мінливої природи того, що суспільство вважає «нормальним» є усунення гомосексуальності з міжнародних класифікацій хвороб та з карних кодексів різних країн.

Дехто розглядає ригідну, догматичну природу психіатричних ярликів як надзвичайно шкідливу та несправедливу щодо складної природи людської поведінки. У світлі цих тривалих дебатів щодо валідності таких діагностичних ярликів надмірне використання Інтернету може розглядатися сьогодні як ненормальна поведінка, хоча більша частина українців все ще не користується Інтернетом. Через десятиліття, коли майже кожен матиме доступ до Інтернету, так само легко, як зараз має доступ до телефонного зв'язку та телевізора, визначення того, що є нормою, а що є патологічним використанням, безсумнівно зазнає змін.

Деякі дослідники також розвивають концепт *телеприсутності*, що визначається як «міра того, наскільки учасники зібрання отримують враження спільного перебування у одному, рівновіддаленому від усіх учасників, місці». Наступні дослідження патологічного онлайн-використання мають враховувати цей фактор, оскільки не дивним буде те, що деякі сфери онлайн мають вищий рівень телеприсутності, ніж інші сфери. Наприклад, чат-кімната, де обмін повідомленнями ведеться у режимі реального часу, має вищу телеприсутність, ніж асинхронний веб-форум. По мірі того, як аудіо та відео ставатимуть все більше популярними, відчуття перебування в одному і тому самому місці зі співрозмовниками буде збільшуватись. І тоді складність питання адикції неймовірно зростає. Якщо технологія стає настільки розвинутою і загальнодоступною, що користувач відчуває так, ніби він знаходиться у одному приміщенні з іншою людиною, то чи має значення те, що він насправді там не знаходиться? Оскільки більшість повсякденних соціальних взаємодій з людьми, що не є членами родини, не включають у себе фізичний дотик, то чи може використання технології, що показала високий рівень телеприсутності, серйозно вважатися адиктивною

поведінкою? Можливості для збільшених соціальних та професійних взаємодій будуть майже безмежними.

Нові патології, або змінені форми вже існуючих, що виникають через зростаючу популярність онлайн-світу, не зводяться лише до надмірного використання цієї онлайн-технології. Антисоціальна та маніпулятивна поведінка часто вважається як навіть більш поширена онлайн, аніж у реальному світі. Це переважання спричинене псевдонімичною природою онлайн-комунікацій, де ідентичності є чимось прихованим і часто невідомим. Брак підтверджуваних соціальних маркерів, таких, як прості мімічні знаки, також спричиняє менш відповідальну і менш законослухняну поведінку онлайн. Вплив та природа цієї патології ще не є вивченою повністю та потребує подальшого дослідження та розробки.

Стосунки між людьми можуть зазнавати серйозного випробування, коли один з учасників цих стосунків залучається до онлайн-світу. Найбільш популярною скаргою до психотерапевтів є те, що людина онлайн заводить романи з іншою людиною, яку він чи вона знає тільки через Інтернет. Фактично це стало найбільш розповсюдженою проблемою, з якою стикаються у своїй практиці психотерапевти, що працюють у реальному світі. Реальні проблеми у стосунках, такі як нечесність, неповага й таємничість, однак, не змінилися тільки тому, що можливий роман тепер перенесено в світ віртуальних стосунків.

Люди, які вважають, що онлайн-стосунки з іншою людиною є просто формою «нешкідливого фліртування», мають встановити чіткі межі між фліртом і романом і, хоча ці межі можуть динамічно змінюватися, їх не перетинати. Просте питання-тест є таким: чи розповідали Ви або чи розповіли б Вашим значущим іншим про Ваші стосунки онлайн? Якщо відповідь на це питання негативна, можливо, онлайн-стосунки зайшли далі, ніж простий флірт. Люди, які включаються в онлайн-роман у якості заміни або доповнення до стосунків у реальному світі, часто описують свої онлайн-стосунки як більш інтимні та близькі. Цей феномен ймовірно пояснюється дезінгібуючими ефектами середовища, а також силою навиків письма деяких людей. Крім того, з причини браку невербальних та прямих візуальних маркерів, людина мусить більше застосовувати свою уяву, щоб заповнити прогалини в фізичному та психічному аспектах образу співрозмовника. Ці фактори, однак, не можуть бути визнані задовільними при спробах пояснити, чому така поведінка може бути болючою для значущого іншого. Чи це онлайн світ, через свої дезінгібуючі ефекти та більше використання людської уяви, спричинює таку розгальмовану поведінку? Чи деякі люди просто більш схильні до романів, незалежно від середовища? Чи деякі люди мають більш

низький поріг для дезінгібуючих ефектів онлайн-спілкування? По мірі того, як відео, аудіо та інші технології набуватимуть більшого поширення, деякі з цих факторів зменшаться, і, можливо, ідея онлайн-роману стане менш привабливою.

Слід завжди мати на увазі, що онлайн-світ є лише новою модальністю взаємодії з іншими. Цей світ включає в себе точно ту ж вибірку людей, як і у реальному світі. Професіонали мають усвідомити, що так само, як розлади проявляються у реальному світі, так вони будуть проявлятися в онлайн-світі. Цей світ може бути механізмом копінгу для одних людей або ж місцем більшої свободи для вираження симптомів власного розладу – для інших людей. Все це, однак, є лише технологією, яка сама по собі потенційно не має більше можливостей завдати шкоди людині, аніж це роблять трудова діяльність або перегляд телевізора. Треба чітко розуміти, що шкода завдається тоді, коли ця технологія, як і будь-яка інша технологія, неправильно використовується, неправильно розуміється або неправильно вживається.

Дехто може зауважити, що онлайн-стосунки за своєю природою поступаються у якості реальним стосункам. Однак будь-то, хто провів онлайн більше року, знає та розуміє, що міцні стосунки можуть розвиватися і розвиваються онлайн за повної відсутності соматичних подразників. Комунікація та стосунки просунулися набагато вперед від тих часів, коли телеграф та телефон зробили можливою комунікацію на далекі відстані. Багато сучасних людей, долучаючись до Інтернету, наново відкривають для себе силу та експресивність письмового слова. Технологія має здатність видозмінювати спосіб, манеру нашого спілкування, але вона не має сили позбавити людей їхніх комунікативних навичок.

Слід звернути більшу увагу на ідею телеприсутності під час вивчення онлайн-патологій. Коли люди відчують, що вони справді знаходяться у одному просторі, коли вони спілкуються онлайн, природньо очікувати, що вони будуть проводити більше часу у цьому просторі. Сфери онлайн з найвищим рівнем телеприсутності будуть влаштовані найбільш подібно до реальних комунікацій. По мірі того, як завдяки прогресу технологій буде зростати рівень телеприсутності, клініцисти та дослідники мають розуміти, що суб'єктивна межа між «знаходженням тут» реального життя та «знаходженням там» Інтернету буде ставати все більш і більш нечіткою.

Клініцисти будуть спостерігати зростання поширеності проблем, який мають стосунок до Інтернету у реальному спілкуванні з клієнтами. Цього слід очікувати, оскільки все більше і більше людей будуть відкривати для себе вигоди та ризики нової технології. Однак, як вже наголошувалося

раніше, онлайн-світ сам по собі не є прямою *причиною* виникнення нових психічних розладів чи поглиблення вже існуючих. Навпаки, онлайн-світ часто використовується деякими людьми і як засіб напрацювання нових, більш ефективних стратегій копіngu, а в інших ситуаціях як засіб для маскуванню проблем в житті людини. Професіонали в галузі надання психологічної допомоги мають опиратися спокусі розглядати технологію саму по собі як проблему, натомість слід шукати більш традиційні пояснення для дезадаптивної поведінки клієнта.

По мірі розвитку технологій і залучення нових користувачів зростає кількість онлайн консультантів. Ці спеціалісти, кваліфікаційно-освітній рівень яких може варіювати від випускника школи до доктора психологічних наук, пропонують широкий спектр психотерапевтичних послуг онлайн. Ці послуги відрізняються від однієї простої інтервенції в стилі «питання – відповідь» до тривалої психотерапевтичної сесії онлайн.

Звідки походить сама потреба постановки клієнтом запиту онлайн? Чому люди не звертаються з цим запитом до власних психотерапевтів? (Як ми вже зазначали раніше, багато людей, в яких сформований запит на онлайн-допомогу, вже користуються тією чи іншою формою психотерапевтичних послуг). Чому вони не звертаються до місцевого закладу охорони психічного здоров'я або до іншого комунального ресурсу? Відповідь на ці питання потребує подальшого дослідження, але вже зараз можна сформулювати попередній варіант відповіді. По-перше, онлайн-світ пропонує такий рівень анонімності, який є недосяжним для сучасного реального світу. Клієнт може зайти в чат або надіслати е-мейл до будь-кого з багатьох спеціалістів, які пропонують свої послуги онлайн, і зробити це під псевдонімом або взагалі анонімно. Можливість анонімності під час обговорення особистого життя, проблем психічного здоров'я та проблем у інтерперсональних стосунках має особливо високу психотерапевтичну цінність, коли маємо справу з тривалою стигматизацією, яка має місце у багатьох суспільних групах щодо проблем душевного здоров'я. Ця анонімність надихає людей і дає їм можливість говорити більш відкрито та вільно про свої проблеми, обираючи для цього зручний час та обсяг довжини повідомлення. Можна полемізувати, чи цей вид відкритої анонімної комунікації є корисним, чи має разом з тим деякі проблеми.

По-друге, *дезінгібуючий ефект*, про який ми вже неодноразово згадували вище, є важливим стимулом для деяких клієнтів спробувати ту чи іншу форму психотерапевтичних послуг онлайн.

По-третє, багато людей вже й так проводять багато часу онлайн для цілей, пов'язаних з роботою, академічною діяльністю чи розвагами. Багато

хто з цих відвідувачів Інтернету має стійке відчуття того, що він/вона може краще взаємодіяти соціально з іншими людьми онлайн, аніж у реальному світі. Для таких людей онлайн-терапія або психотерапевтичні інтервенції видаються найбільш вдалим вибором.

По-четверте, онлайн-світ пропонує блискавичність, яку дуже важко досягнути в реальному світі. Більшість онлайн-консультантів позиціонують як свою перевагу те, що вони зазвичай відповідають на запит клієнта в інтервалі до 24 годин, і цей час реакції набагато кращий, ніж той, який людина може досягнути в реальному світі, якщо спробує добитися незапланованої зустрічі зі своїм психотерапевтом.

По-п'яте, онлайн-психотерапія може запропонувати значне покращення для тих клієнтів, які пробують онлайн нові моделі соціальної поведінки, які вони не наважуються випробувати у реальному світі. Наприклад, якщо людина страждає на соціофобію, спроба виробити нові стратегії поведінки, спрямовані на подолання проблеми, у реальному світі можуть наразитися на високий рівень тривожності і роздратування. Вигодою для клієнта є можливість спершу випробувати плановані тактики поведінки онлайн, де ризики соціального відторгнення мінімізовані, головним чином завдяки Інтернет-псевдонімності. Відторгнення може мати місце, але оскільки воно не обов'язково прив'язане до певної конкретної особистості, і не виражається прямо в обличчя клієнта, експеримент з випробовування нових тактик поведінки неодмінно легше і менш травматично провести онлайн, ніж у реальному світі.

По-шосте, онлайн-світ пропонує потенціал позитивних змін у соціальному оточенні для людей, які не мають можливостей та ресурсів для таких змін з географічних чи фінансових причин. Людина, що живе у маленькому містечку чи селі, може мати доступ до послуг одного чи двох психотерапевтів, притому жоден з них може не мати досвіду чи знань, необхідних для роботи з психічними розладами. Онлайн можна знайти професіонала, який має досвід роботи не тільки з цим конкретним розладом, але і може запропонувати схему лікування цього розладу або порекомендувати іншого спеціаліста. Цей самий клієнт, не виїжджаючи за межі свого містечка чи села, може скористатися вигодами ефективності та підтримки, яку забезпечать сотні онлайн груп взаємної самопомоги. Люди, які не мають доступу до місцевого центру охорони психічного здоров'я, можуть знайти доступні або зовсім безкоштовні консультації потрібного спеціаліста онлайн. Людина навіть не обов'язково має купувати комп'ютер, щоб отримати цю психологічну допомогу: громадські бібліотеки та університети часто пропонують безкоштовний доступ до Інтернет.

Нарешті, онлайн-світ є просто-напросто мікрокосмом реального світу. З цієї причини ми маємо бути готові віднайти всі відтінки проблем реального світу онлайн. Люди, що виходять онлайн, залишаються тими ж самими людьми. Проблеми конкретної людини не зникають тільки тому, що модальність комунікації змінилася з «лицем до лица» на комп'ютерно опосередковану комунікацію. Так само легко і природньо, як люди долучаються до онлайн світу, починаючи шукати інформацію щодо стану їх психічного здоров'я, деякі з цих людей також шукають в Інтернеті допомогу з тих самих причин. Це є природнім передбаченим продовженням поведінки людини, що шукає актуальну для себе інформацію.

Багато людей вважають саму ідею проведення будь-якого типу ефективної чи довготривалої інтервенції цілковито не працюючою. Головними зауваженнями є брак невербальних маркерів і важкість в отриманні правдивої ідентифікації клієнта. Останнє зауваження є великою мірою іррелевантним, оскільки психотерапевти у реальному світі так само не ставлять собі за мету, що є справжньою ідентичністю потенційного клієнта. Клієнт може легко прийти у офіс терапевта, назвати вигадане ім'я, адресу, місце роботи, номер телефону, і, незважаючи на це, брати участь у психотерапії. Ми вважаємо за необхідне сприймати як даність, що в силу того, що людина сидить перед нами в кріслі кабінету, вона говорить нам правду щодо основних параметрів, таких як демографічна інформація, ім'я та зайнятість. Наскільки часто вітчизняний психотерапевт стикається з клієнтом, який приходить до його кабінету з вигаданою ідентичністю? Рідко. Є поширеним хибне уявлення про те, що ця проблема буде більш вираженою онлайн.

Брак невербальних маркерів здається головним критичним зауваженням щодо онлайн-психотерапії. Але наскільки це серйозна перешкода? Сучасні дослідження з використанням телефонних інтервенцій та психотерапії за допомогою телефону, іншого середовища, де більшість невербальних маркерів відсутня, не вважають цю відсутність критичним недоліком. Варто зауважити, що відсутність або обмеження візуальних маркерів не є новим явищем. У психоаналізі – найстарішому напрямку психотерапії – довго існував стандарт, за яким психотерапевт знаходився за межами поля зору клієнта. Цей тип психотерапії обмежує невербальні прояви не тільки з боку клієнта, але також з боку психотерапевта.

Будь-хто, хто має доступ до Інтернету, може безкоштовно зареєструвати е-мейл адресу або оформити реєстрацію на кількох форумах, навіть якщо доступ до Інтернет здійснюється у громадській бібліотеці або через інший безкоштовний ресурс. Е-мейл та форуми лишаються і продовжуватимуть бути

одним з найкращих варіантів психотерапії, тому що вони дозволяють кожному респонденту уважно прочитати і добре продумати відповідь на прочитане. На противагу будь-якому типу взаємодії у реальному часі, а також чатам чи відеоконференціям у онлайн-світі, спілкування через е-мейл або форум (взаємодія не у реальному часі) може бути більш глибоким, детальним і напевно більш корисним для психотерапевта та клієнта. Почуття можуть бути висловлені так само потужно і переконливо у слові писаному, як і у слові усному, що показують нам безліч класиків літератури та поезії ще з часів античності.

Є багато дилем, з якими стикається онлайн-консультування або онлайн-психотерапія. Центральним питанням, на яке слід дати відповідь: чи Інтернет є безпечним та ефективним середовищем лікування, навіть якщо вся діяльність спеціаліста зводиться до простих відповідей на питання.

З причини браку невербальних маркерів може бути важко визначити людей, які симулюють або брешуть психотерапевту. Хоча, як ми вже зауважували раніше, мало що стримує клієнта від брехні у звичайній психотерапевтичній сесії «лицем до лиця», більшість психотерапевтів переконані, що таку нечесність легше визначити, коли сидиш напроти клієнта. Очевидні не співпадиння теж легше виявити у реальному житті. Того, хто заявляє, що йому/їй 22 роки, але виглядає не старше ніж 15, набагато легше визначити у реальному житті, ніж онлайн. Однак, якщо онлайн-психотерапевти вживатимуть нескладні запобіжні заходи перед початком психотерапії, більшість таких проблем можна уникнути.

Для більшості професіоналів в галузі надання психологічної допомоги немає нагальної необхідності цілковито переходити в онлайн для проведення психотерапевтичної практики. Не існує беззаперечних аргументів, чому більшість спеціалістів мусять зробити саме так. Але якась частина фахівців в галузі охорони здоров'я спробує цю інноваційну модальність і запропонує мільйонам людей, які є користувачами Інтернету, новий тип психотерапевтичних послуг. Ці першопроходьці відповідають на заклик тих, хто вже шукає професійної допомоги онлайн. Такі професіонали складають мультидисциплінарну групу, що не належить до жодної психотерапевтичної школи. Однак всі вони сходяться у тому, що майбутнє психотерапії буде включати у себе онлайн-модальність.

У майбутньому більш глибокі дослідження підтвердять або спростують припущення щодо безпеки та ефективності цієї онлайн-модальності. Якщо Ви шукаєте додаткові способи підвищити Ваш рівень підготовки та фаховий рівень, поглибити знання та навички, онлайн-світ може чекати на Ваші професійні послуги.

Будь-який тип онлайн психотерапевтичних послуг – чи це консультація між фахівцями, онлайн-оцінювання або пряме надання послуг на форумі чи по е-мейлу – може набути великої популярності уже в наступні кілька років. Люди, звичні до вимог, переваг та особливостей нової технології, уже достатньо дозріли до того, щоб шукати кваліфіковану онлайн-допомогу саме у цьому середовищі.

Для професіоналів, які приходять в Інтернет, відкривається багато напрямків. Навіть звичайна е-мейл адреса та сторінка у соціальній мережі може допомогти потенціальним клієнтам та колегам по цеху легко знайти Вас, перевірити Ваші професійні досягнення, ознайомитися з минулими та поточними дослідженнями, над якими Ви працюєте, та сферою Ваших професійних інтересів. Стати активним учасником однієї з новоутворених професійних спільнот, записатися на курс безперервної освіти або використовувати Інтернет як інструмент для пошуку професійної інформації – всі ці можливості легко доступні сьогодні. Ці відправні точки є лише початком, основою потенціалу набагато більших і краще організованих спільнот співпраці, колегіальності та професійного розвитку.

3. Корекційно-розвивальний потенціал психологічної допомоги особистості засобами Інтернет-технологій.

Дисгармонійні вияви соціально-економічного розвитку сучасного суспільства деструктивно позначаються на особистісному становленні людини, зокрема – підлітків. Динаміка інформаційних процесів у соціокультурному та віртуальному просторах нині є досить високою, а тому покладатися на вплив випадкових факторів соціалізації сьогодні неприпустимо. Особистість на етапі дорослішання потрібно готувати до життєдіяльності у несталому інформаційному суспільстві послідовно і цілеспрямовано, а у разі необхідності – надавати своєчасну кваліфіковану допомогу.

Разом з тим, моделюючи концепти психологічного супроводу особистості, фахівці мають враховувати реалії інформаційного суспільства: несталість соціокультурного середовища, віртуалізація суб'єктивного простору існування, глобалізація комунікаційних вимірів. У ХХІ столітті віртуальний простір є особливою реальністю буття особистості, використовується нею як семантичне поле реалізації недоступних раніше ресурсів і потенціалу самовизначення. Інтернет забезпечує існування людини «додатковими соціальними просторами» (М. Фасслер), в яких людина

набуває своєї «інакшості», може реалізувати персональні якості, що не використовуються нею у реальному житті. Користувачі Інтернет-ресурсів звернені до нових форм самовираження і ресурсів, які дозволяють їм «знайти своє співтовариство», партнерів по комунікаціям. Саме тому у сучасному світі неабиякої ваги набуває проблема гармонізації реального і віртуального вимірів існування користувачів Інтернет-ресурсів (О. Г. Асмолов, О. В. Войскунський, А. Е. Жичкіна та ін.), у тому числі й у площині надання людині психологічної допомоги.

Системно аналізуючи контент реалізації психологічної допомоги суб'єктам життєпростору, ми розуміли необхідність диференціації структурних рівнів психологічного супроводу людини у скрутних життєвих обставинах. Традиційно розрізняють:

1) психологічне консультування, зорієнтоване на емоційну підтримку, ціннісно-сміслову орієнтацію, опрацювання життєвих стратегій;

2) немедична психотерапія (особистісного і соціального спрямування), що передбачає об'єктивацію і рефлексію складної життєвої ситуації, структурування поведінкових сценаріїв, створення умов для подолання психосоціальних травм і конфліктів;

3) клінічна психотерапія, спрямована на лікування основного і супутніх захворювань, нейтралізацію психосоматичних розладів і причин страждання.

Ставлячи перед собою задачу розробити концептуальну модель психологічної допомоги особистості в умовах віртуалізації соціальних комунікацій ми виходили з того, що надання психологічної допомоги у сучасному інформаційному суспільстві має бути зорієнтованим на потенціал віртуальних соціальних комунікацій – злиття *online*- і *offline*-діяльності у просторі реального спів буття із використанням Інтернет-технологій.

Мета психологічної допомоги в умовах віртуалізації соціальних комунікацій – сприяння і підтримка людини (та/або спільноти) у вирішенні широкого кола проблем, пов'язаних із самоздійсненням у соціокультурних вимірах *online*- і *offline*-діяльності.

Зміст психологічної допомоги – забезпечення емоційної, смислової та екзистенційної підтримки людини (та/або спільноті) у складних життєвих ситуаціях.

Принципи надання психологічної допомоги: єдності свідомості і діяльності, квантування активності, онтологізації переживань, особистісної відповідальності.

Коло вирішуваних проблем:

1) онтогенетичні проблеми розвитку;

2) екзистенційні та особистісні проблеми;

- 3) проблематика психічного та/або особистісного здоров'я людини;
- 4) психологічна допомога і підтримка у кризових скрутних ситуаціях;
- 5) консультування у закладах освіти;
- 6) консультування у сфері професійної діяльності тощо.

Комплекс психологічної допомоги:

- 1) психологічне консультування;
- 2) немедична психотерапія (особистісна і соціальна);
- 3) клінічна психотерапія;
- 4) превентивні заходи.

Моделі впливу:

- 1) когнітивний дисонанс;
- 2) символічне заміщення і компенсація;
- 3) пряме і опосередковане навчання і перенавчання (із опором на зворотний зв'язок);
- 4) безпосереднє емоційне реагування.

Результати психологічної допомоги – позитивна динаміка у напрацюванні нових психосоціальних умінь, навичок, компетенцій; подолання кризових явищ.

Система психологічної допомоги у вимірах *online-* і *offline-*діяльності вибудовувалася із дотриманням основних *принципів* роботи практичних психологів із підлітками (І. В. Вачков, О. В. Євтихов, О. В. Ємельянова, О. А. Леванова, Н. О. Морева, О. В. Сидоренко, Н. М. Токаревої та ін.):

- *принцип професійної специфіки*, що забезпечує урахування фахових особливостей психологічного супроводу особистості у період дорослішання;

- *принцип реалістичності*: створені виміри надання психологічної допомоги (індивідуальної та/ або групової) підліткам в умовах онлайн-офісу дозволяють із урахуванням значущих деталей опрацьовувати складні ситуації емоційно-сміслового спектру життя;

- *принцип діалогізації процесу*: організація спілкування на засадах партнерства, довірливих, рівноправних стосунків між учасниками взаємодії;

- *принцип активності*: учасники психоконсультативної та психотерапевтичної роботи мають бути рівною мірою долучені до активної роботи, що детермінує результативність особистісного зростання суб'єктів;

- *принцип дослідницької (творчої) позиції*: креативне середовище комунікативної діяльності онлайн-офісу спрямовує учасників до самоаналізу, дослідження особливостей і закономірностей міжособистісного спілкування, отримання нового досвіду діалогічного партнерства у віртуальному просторі і пошуку варіантів розв'язання проблем у ситуаціях професійної взаємодії засобами Інтернет-технологій;

- *принцип об'єктивності поведінки*, що передбачає переведення учасників консультативної та/ або психотерапевтичної допомоги із імпульсивного, неусвідомлюваного рівня регуляції діяльності і вчинків на усвідомлений, що у вимірах когнітивного аргументування дозволяє гнучко застосовувати ефективні стратегії поведінки адекватно до особливостей ситуації та потенційних можливостей особистості не лише у вимірах віртуального середовища, але й переносити набуті компетенції у контент реального світу;

- *принцип конфіденційності і довіри*, що зумовлює неприпустимість винесення особистісних історій кожного за межі окремого сеансу психологічної допомоги; міру широти у обговоренні персонального досвіду кожний член групи встановлює сам, що дозволяє йому відмовитися від участі в дискусії щодо певних питань;

- *принцип незасудження та прийняття*, що передбачає встановлення довірливо-ділового стилю спілкування, толерантності у ставленні до іншої людини;

- *принцип зворотного зв'язку*, що зумовлює висловлювання кожним членом групи відкритої, аргументованої конструктивно-доброзичливої коректної оцінки щодо успішності виконання поставлених задач, емоцій та поведінки.

Структура зустрічі у межах онлайн-сесії (консультації):

1. *Консультативно процесуальна (тематична) бесіда*, що означає проблему запит.

2. *Проживання ситуації клієнта* (робота із переживаннями, почуттями, ціннісними смислами тощо).

3. *Забезпечення емоційного реагування* (або підкріплення бажаного спрямування дій перенавчання).

4. *Неструктуроване обговорення* (за необхідності групова дискусія на форумі, час сесії).

5. *Об'єктивна і проживання ситуації вільного відповідального вибору.*

6. *Консультативно підтримувальна бесіда*, що узагальнює інформаційний ряд зустрічі.

7. *Підведення підсумків зустрічі* (емоційна і екзистенційна підтримка).

8. *Рефлексія і вербалізація набутого досвіду.*

В умовах *online-* і *offline-* діяльності груп психологічної самопомоги підлітків (форумів), що потребує атмосфери відповідальної та відвертої взаємодії, використання комунікативно-перцептивних засобів, інтерактивних вправ та інших дієвих форм самовираження забезпечує усвідомлення нових ракурсів сприймання проблемних моментів життя, розширення перспектив їхнього розуміння, суб'єктивних можливостей вирішення. За відсутності

невербальних елементів діалогу онлайн-спілкування забезпечує можливість обміну приватними повідомленнями між учасниками групи та фасилітаторами. Приватне спілкування між фасилітатором і окремими членами групи дозволяє членам групи у приватному порядку висловлювати особисті зауваження до фасилітатора. Фасилітатор може допомогти учаснику підняти це питання і опрацювати його в межах групи. Такий приватний канал зв'язку може бути набагато кращим, ніж покладатися на відгадування знаків невербальної комунікації в групах «лицем до лиця» і вочевидь є перевагою онлайн-груп. Деякі з відомих етичних, правових та моральних зобов'язань терапевта щодо своїх клієнтів у випадку онлайн-терапії забезпечуються інтенсивним скринінгом і повністю поінформованою згодою клієнта, яка має надаватися до початку терапії.

У процесі *online*-діяльності груп психологічної самопомоги із підлітками-учасниками відбуваються суттєві зміни:

- набувають оптимального вираження комунікативні компетенції, що виявляються у конструктивних (діалогічних) моделях комунікації та прийомах міжособистісної взаємодії;

- підвищується рівень соціально-психологічної компетентності: розвиваються навички орієнтування у різнопланових соціальних ситуаціях, здатність адекватно оцінювати комунікативну ситуацію, прогнозувати тенденції її розвитку;

- відбувається розвиток внутрішньої і зовнішньої свободи, спонтанність поведінкових сценаріїв, зменшується кількість деструктивних когнітивно-комунікативних стереотипів у поведінці;

- зростає самооцінка, впевненість особистості у собі, відповідальність за прийняті рішення; удосконалюються виміри соціально-перцептивного досвіду, емпатії, емоційної сензитивності; розвивається уява, креативність;

- підвищується пошукова активність, актуалізується зорієнтованість на активну життєву позицію; формується здатність до особистісної рефлексії, вміння здійснювати ретроспективний аналіз історії власного життя й минулого досвіду спілкування із іншими людьми та осмислення перспективності життєвих планів.

Невеликі, закриті, модеровані та професійно фасилітовані форуми мають неоціненний потенціал для ефективної групової психотерапії з багатьма групами людей, зокрема з клієнтами, які страждають на соціофобію. Всі форми Інтернет-психотерапії мають бути доповнені чітко заявленими межами конфіденційності, інформацією про місцеві групи чи організації кризової допомоги та інформацією про відповідні психоосвітні матеріали, доступні у мережі.

Питання для самоперевірки:

1. Як Ви розумієте фразу «комп'ютерно опосередкована комунікація»?
2. Які є переваги мати онлайн-спільноту?
3. Дайте визначення поняттю «самодопомога».
4. Зазначте переваги та недоліки групової терапії.
5. Що лежить в основі онлайн-психотерапевтичного сервісу?

Тема 6. Інструменти для дистанційної роботи психолога в освітньому середовищі в умовах збройного конфлікту.

1. Особливості дистанційного консультування психологами в умовах збройного конфлікту.
2. Види дистанційних технологій у роботі психолога.
3. Інструменти дистанційної роботи.
4. Переваги та недоліки використання інструментів телепсихології.
5. Рекомендації психологам закладів освіти щодо планування дистанційної роботи.

Сучасні дистанційні технології відкривають для практичних психологів надзвичайні можливості, надають змогу розширити обсяг роботи та покращити якість послуг, що надаються. Відеозв'язок, онлайн-чати, електронна пошта, спеціалізовані онлайн-платформи дозволяють практичним психологам здійснювати консультації і терапію в онлайн-режимі.

Збройний конфлікт важко впливає на психічне здоров'я людей, тому розвиток дистанційних технологій психологічного консультування може бути особливо важливим у таких умовах.

Дистанційні технології можуть забезпечити психологічну підтримку для тих, хто перебуває в зоні збройного конфлікту й не має доступу до традиційної психологічної допомоги. Онлайн-консультування може допомогти людям одержати підтримку від психолога в безпечному середовищі та в зручний для них час.

Сьогодні ми обговоримо напрямок впровадження та розвитку технологій дистанційного психологічного консультування. Наприклад, надання психологічної підтримки та консультацій онлайн може бути особливо корисним в умовах збройного конфлікту, коли доступ до психологічної допомоги може бути обмеженим. Онлайн-консультування психологом може бути корисним для дітей, які навчаються дистанційно, а також для тих, хто не має доступу до психолога закладу освіти. Основна мета психологічної підтримки під час збройного конфлікту полягає в тому, щоб забезпечити дітям засоби для розуміння та керування своїми емоціями, знизити ризик психологічної травми та покращити їхнє психічне здоров'я. Крім того, психолог може надати дітям та їхнім батькам поради щодо того, як ефективно працювати з емоціями та стресом під час складних життєвих ситуацій. Дистанційні технології – це інструмент для підтримки та навчання місцевих фахівців у питаннях психологічної допомоги та протидії психологічному стресу.

Пропонуємо розглянути сучасний напрямок впровадження та розвитку дистанційних технологій психологічного консультування.

Розглянемо визначення онлайн-консультування.

Онлайн-консультування, також відоме як електронне консультування або телетерапія, – це вид консультування з питань психічного здоров'я, що надається за допомогою інтернет-технологій, коли традиційне психологічне консультування недоступне або неможливе, наприклад в умовах збройного конфлікту.

Доцільно підкреслити такі аспекти онлайн-консультування:

- визначення ступеня доречності онлайн-формату для деяких категорій запитів;
- супровід кризових ситуацій і ситуацій, які потребують втручання інших фахівців;
- особливості меж контакту в онлайн-консультуванні;
- адаптація різних методик (зокрема, діагностичних) для онлайн-консультування;
- розподіл відповідальності між практичним психологом та клієнтом за створення безпечних умов проведення сесії та ефективність процесу;
- питання ідентифікації обох сторін;
- обговорення та інформування клієнтів про ризики онлайн-консультування, обмеження в конфіденційності, про права та обов'язки учасників.

Сьогодні цінністю онлайн-консультування для практичних психологів є досвід дистанційного спілкування, розуміння людей без очного контакту, їх психологічна оцінка на підставі лише інформаційних даних.

Використання онлайн-консультування з дітьми під час збройного конфлікту може бути корисним для надання емоційної підтримки та допомоги, щоб впоратися зі стресом і тривогою. Однак важливо пам'ятати, що дистанційне консультування може бути складним у випадках, коли дитина має серйозні проблеми з поведінкою або психічним здоров'ям. У такому випадку важливо зробити необхідні перенаправлення та подальші дії, щоб забезпечити своєчасну та ефективну відповідь.

Пропонуючи онлайн-консультування в освітньому середовищі, практичний психолог повинен враховувати кілька чинників, щоб переконатися, що консультування є ефективним і безпечним варіантом для своїх клієнтів. Деякі із цих чинників можуть бути такими.

1. *Технологія.* Психолог повинен переконатися, що технологія, яка використовується для онлайн-консультування, є надійною та безпечною. Психолог повинен мати доступ до стабільного інтернет-з'єднання, захищеної

платформи для відеоконференцій та інших необхідних інструментів і програмного забезпечення.

2. *Конфіденційність.* Психолог повинен вжити заходів, щоб забезпечити конфіденційність і безпеку онлайн-консультування. Це може передбачати використання безпечних методів комунікації, надання чіткої інформації клієнтам про конфіденційність та отримання інформованої згоди від клієнтів.

3. *Доступність.* Психолог повинен забезпечити доступність послуг онлайн-консультування для всіх здобувачів освіти, які їх потребують. Це може передбачати надання інформації про доступність послуг онлайн-консультування та надання приміщень для здобувачів освіти, які їх потребують.

4. *Етичні міркування.* Психолог повинен дотримуватися етичних норм, пропонуючи послуги онлайн-консультування. Це може передбачати отримання інформованої згоди від клієнтів, дотримання відповідних меж і вирішення будь-яких потенційних конфліктів інтересів.

5. *Культурні міркування.* Пропонуючи послуги онлайн-консультування, психолог повинен усвідомлювати культурні відмінності та бути чутливим до них. Це може передбачати надання культурно чутливих послуг, усунення будь-яких можливих упереджень або припущень, а також повагу до культурних переконань і практик клієнтів.

6. *Навчання та супервізія.* Психолог повинен мати відповідну підготовку та супервізію для надання послуг онлайн-консультування. Це може передбачати участь у безперервній освіті та/або звернення за супервізією та консультаціями до досвідчених онлайн-консультантів.

Ураховуючи ці чинники, практичний психолог в освітньому середовищі може запропонувати ефективні та безпечні послуги онлайн-консультування здобувачам освіти, які їх потребують.

Під час онлайн-консультації з дитиною, особливо під час збройного конфлікту, психолог має бути готовим надати відповідні поради щодо безпеки та дій у разі ескалації небезпеки. Також під час проведення онлайн-консультацій важливо враховувати вікові особливості та особливості розвитку дитини. Психолог повинен використовувати зрозумілу для дитини мову та стратегії спілкування, які враховують розвиток і вік дитини.

Важливим кроком є домовленість з батьками про проведення онлайн-консультації. Психолог повинен пояснити батькам процедуру онлайн-консультування та отримати їхню згоду на проведення консультації з дитиною. Пояснюючи процедуру онлайн-консультування, психолог може

використовувати різні комунікаційні засоби, як-от телефон, електронна пошта, месенджери.

Психолог також може попросити батьків відповісти на кілька запитань, щоб зрозуміти потреби і стан дитини перед консультацією. У цьому випадку важливо дотримуватися принципу конфіденційності та відповідати на запитання батьків прямо й щиро. Крім того, психолог може порекомендувати батькам брати участь у консультації разом із дитиною, якщо це можливо і залежить від віку та індивідуальних особливостей дитини. Також можливе залучення інших фахівців, наприклад учителів, які можуть допомогти у вирішенні проблеми.

Ураховуючи особливості кризового консультування, яке розглядалось у 3-му модулі, практичний психолог закладу освіти може запропонувати ефективні та безпечні консультаційні послуги онлайн дітям, працівникам та їхнім сім'ям, які їх потребують.

Ми розглянули основні аспекти онлайн-консультування. Тепер перейдемо до режимів здійснення онлайн-консультування.

Синхронний режим онлайн-консультування — це тип консультування, під час якого консультант і дитина взаємодіють в режимі реального часу за допомогою інтернет-технологій, зокрема відеоконференції, телефонні дзвінки або обмін миттєвими повідомленнями. Під час синхронного онлайн-консультування і консультант, і дитина перебувають онлайн і спілкуються одне з одним у спосіб, що нагадує сеанс особистого консультування.

Синхронне онлайн-консультування може бути корисним для дітей, які віддають перевагу спілкуванню з консультантом у режимі реального часу, потребують негайної підтримки чи втручання або мають труднощі з доступом до традиційного очного консультування через відстань чи проблеми з безпекою, пов'язані з війною. Це також може бути корисним для клієнтів, які отримують користь від невербальних підказок і зворотного зв'язку від свого консультанта, як-от вираз обличчя і тон голосу.

Однак синхронне онлайн-консультування вимагає, щоб і консультант, і дитина мали доступ до стабільного інтернет-з'єднання та безпечної платформи для забезпечення конфіденційності та приватності. Це також може вимагати більшої координації розкладу між консультантом і дитиною, особливо в часи нестабільності та кризи.

Асинхронний режим онлайн-консультування — це тип консультування, під час якого консультант і дитина не взаємодіють у режимі реального часу, а спілкуються за допомогою повідомлень, електронних листів або записаних відео- чи аудіозаписів. У цьому режимі консультування консультант і дитина

можуть спілкуватися одне з одним у власному темпі та в зручний для них обох час.

Асинхронне онлайн-консультування може бути корисним для дітей, які надають перевагу письмовому спілкуванню або мають такий розклад, що ускладнює відвідування сесій у реальному часі. Це також може бути корисно для дітей, які потребують більше часу на обмірковування своїх думок та емоцій, перш ніж відповісти консультанту.

Однак асинхронне онлайн-консультування може не підходити для дітей, які потребують негайної підтримки або втручання, оскільки час відповіді може затягнутися. Такий вид спілкування також може вимагати більше часу та зусиль від консультанта, щоб відповісти на повідомлення або електронні листи, забезпечити конфіденційність і безпеку спілкування.

Підготовка практичних психологів до роботи онлайн може передбачати такі кроки.

- Ознайомлення з технічними платформами та інструментами дистанційної роботи, наприклад Zoom, Skype, Google Meet тощо.

- Розуміння бар'єрів в електронній комунікації, соціальної ізоляції, збереження мотивації до роботи, забезпечення психологічного благополуччя тощо.

- Розроблення ефективних стратегій планування та проведення дистанційної роботи з урахуванням особливостей психології праці та інтерактивних методів комунікації.

- Організація тренінгів, семінарів, вебінарів для практичних психологів із питань дистанційної роботи для забезпечення постійного професійного розвитку та обміну досвідом. Також важливо надавати практичні поради та підтримку психологам під час дистанційної роботи, особливо на етапі адаптації до нових умов праці.

- Забезпечення безпеки цифрового середовища, в якому відбувається спілкування.

- Дотримання етичних принципів, рекомендацій та стандартів надання професійної допомоги.

Ми визначили поняття онлайн-консультування. Тепер обговоримо відмінності між онлайн-консультуванням і телепсихологією.

Телепсихологія та онлайн-консультування – близькі поняття, але між ними є деякі важливі відмінності.

Телепсихологія – це широкий термін, який стосується використання технологій для надання психологічних послуг, включаючи оцінку, лікування та консультування. Він охоплює широкий спектр послуг, зокрема онлайн-

консультування, відеоконференції та інші форми дистанційних психологічних послуг.

Хоча онлайн-консультування є однією з форм телепсихології, не всі телепсихологічні послуги передбачають консультування. Наприклад, телепсихологія може також включати психологічну оцінку і тестування, консультації з іншими медичними працівниками та інші форми психологічного втручання.

Термін «телепсихологія» визначається Американською психологічною асоціацією (англ. *American Psychological Association, APA*) як надання психологічних послуг із використанням телекомунікаційних технологій. АРА займається проведенням досліджень у галузі психології, розробленням стандартів професійної практики, підтримкою навчальних програм та наданням підтримки психологам у різних галузях професійної діяльності.

Телепсихологія – це галузь психології, яка передбачає використання технологій для надання психологічних послуг, включаючи оцінку, лікування та консультування. Вона охоплює широкий спектр послуг, включаючи онлайн-консультування, відеоконференції та інші форми дистанційних психологічних послуг.

Телепсихологія дозволяє психологам та іншим фахівцям у сфері психічного здоров'я спілкуватися з клієнтами та пацієнтами, які не можуть отримати доступ до традиційних очних послуг через географічну віддаленість, фізичні вади чи інші чинники. Вона також може забезпечити більш гнучкі та зручні варіанти для людей, які можуть мати труднощі з відвідуванням особистих сесій через проблеми з розкладом або транспортом.

Телепсихологія може передбачати різноманітні послуги, як-от психологічна оцінка й тестування, індивідуальні та групові консультації, кризове втручання та консультації з іншими медичними працівниками. Вона також може використовуватися для навчання й підготовки інших фахівців у галузі психічного здоров'я, а також для проведення наукових досліджень у психології та суміжних галузях.

Телепсихологія підпорядковується етичним настановам і професійним стандартам, які покликані гарантувати, що послуги надаються безпечно, ефективно та етично. Ці керівні принципи можуть включати вимоги щодо конфіденційності та недоторканності приватного життя, інформованої згоди, компетентності та належного використання технологій.

Інструменти телепсихології включають різноманітні технічні засоби, програмне забезпечення та онлайн-платформи, які дозволяють здійснювати психологічні послуги дистанційно. Це може бути відеозв'язок, чат, електронна пошта, спеціалізовані платформи.

Ці інструменти дозволяють психологам здійснювати консультації і терапію в онлайн-режимі, що дає можливість людям отримати психологічну допомогу в будь-якому місці та в зручний для них час.

Такі інструменти можуть бути особливо корисними для людей, які перебувають у віддалених місцях, мають фізичні обмеження або не мають змоги зустрітися з практичним психологом особисто через інші обставини. Відеозв'язок і чат дають змогу миттєво спілкуватися із психологом, а електронна пошта й спеціалізовані платформи дозволяють зберігати записи консультацій і терапії, що може бути корисним для подальшої роботи з клієнтами.

Розглянемо види дистанційних технологій, які можна використовувати для надання послуг онлайн-консультування.

- Електронна пошта (e-mail) – це технологія, яка дозволяє користувачам обмінюватися повідомленнями та документами через інтернет.

- Відеоконференції – це технологія, яка дозволяє користувачам спілкуватися в режимі реального часу за допомогою відео- та аудіозв'язку.

- Онлайн-курси – це навчальні матеріали, які створені для забезпечення самостійного навчання і дозволяють здобувати знання та навички у власному темпі.

- Вебінари – це онлайн-семінари, які дозволяють суб'єктам взаємодіяти в режимі реального часу.

- Мультимедійні матеріали – це різноманітні відео- та аудіоматеріали, які можна використовувати для підтримки навчання та розвитку навичок.

- Спеціальні платформи для дистанційного навчання – це також спеціалізовані веб-сайти, які дозволяють створювати й розміщувати навчальні матеріали, організовувати взаємодію між суб'єктами.

Розглянемо, які інструменти можуть стати в пригоді практичним психологам. Це: соціальні мережі, служби обміну миттєвими повідомленнями та мобільні платформи (на кшталт Viber, Telegram, ZOOM), які дозволяють створювати закриті групи, спільноти, чати для обговорення тем, завдань, проблем. Наприклад, практичний психолог може створити профіль на Facebook або в Instagram і регулярно публікувати корисні поради із психології або інформацію про свої послуги. Крім того, соціальні мережі можна використати для проведення онлайн-консультацій та надання підтримки постраждалим у збройному конфлікті.

Наступним інструментом, який може використати практичний психолог, є чат-консультування. Це інструмент телепсихології, що дозволяє проводити психологічну консультацію в режимі реального часу. Цей метод

передбачає використання спеціального чату для обміну повідомленнями між психологом і клієнтом.

Чат-консультування може бути особливо корисним для людей, які перебувають у віддалених районах, мають фізичні обмеження або не мають змоги зустрітися з практичним психологом особисто. Також чат-консультування може виявитися більш комфортним для людей, які почуваються незручно під час обговорення своїх проблем у живій розмові.

Під час чат-консультування психолог і клієнт обмінюються текстовими повідомленнями, використовуючи спеціальний інтерфейс. Цей метод може забезпечити взаємодію між психологом і клієнтом в режимі реального часу, що дозволяє клієнтові отримати швидку відповідь на своє запитання.

До переваг чат-консультування можна віднести приватність, оскільки клієнт може обговорювати свої проблеми із психологом у безпечному інтернет-середовищі.

Наступний інструмент для роботи практичного психолога – веб-сайт. Це сукупність логічно пов'язаної гіпертекстової інформації, оформленої у вигляді окремих веб-сторінок і доступної в мережі інтернет. Веб-сайт дозволяє психологам надавати різноманітну інформацію про свої послуги, методики та підходи до роботи з клієнтами. Крім того, на сайті психолог може розміщувати статті й корисні відомості, що допомагає клієнтам отримувати інформацію та поради від професіонала.

Ще один інструмент дистанційної роботи практичного психолога – анкетування.

За допомогою анкет психолог може отримати додаткову інформацію щодо клієнта, його стану і проблем. Анкетування може передбачати запитання про різні аспекти життя й діяльності клієнта, його емоційний стан, симптоми, поведінку та інші чинники, які можуть бути важливими для розуміння проблеми та її подальшого розв'язання. Крім того, анкети можна застосувати для оцінки ефективності консультування та вимірювання прогресу клієнта під час його роботи із психологом.

В умовах дистанційної роботи найдоцільнішим є використання онлайн-анкетування. Найзручніший інструмент для створення анкет і опитувальників – Google Forms.

Щоб створити опитування, необхідно:

1. Завантажити сайт <https://docs.google.com/forms>.
2. Натиснути «Створити форму».
3. Створити запитання і варіанти відповідей (в налаштуваннях можна обрати кількість обов'язкових відповідей, створити тестування з подальшим підрахунком балів або залишити порожній рядок для розгорнутої відповіді).

4. Коли форма готова, необхідно надіслати посилання респондентам. Для цього треба натиснути кнопку «Відправити» і ввести електронну адресу отримувача або скопіювати посилання на опитування й додати його в Google Classroom, чат Viber чи розповсюдити іншим зручним способом.

У Google Forms можна переглянути відповіді респондентів у діаграмах, а також завантажити їх на ПК у вигляді файлу Excel. Відповіді кожного респондента подано на одному рядку, отримані результати записуються в загальну зведену таблицю за кожною групою окремо. Результати опитування зберігаються в Google Forms на Google-диску і на ПК у вигляді файлу Excel.

Форум – це дискусійна онлайн-платформа, де учасники та учасниці можуть обмінюватися інформацією, ідеями та досвідом. Це одна з найпоширеніших форм групової дистанційної комунікації для практичних психологів, які надають допомогу дітям в умовах збройного конфлікту, оскільки вона дозволяє здійснювати безперервне асинхронне спілкування між учасниками та учасницями.

Загалом форуми можуть бути цінним інструментом для практичних психологів, які надають допомогу дітям, оскільки вони забезпечують безпечний і сприятливий простір для постійного спілкування та співпраці.

Виділимо основні переваги інструментів телепсихології.

- *Розширення доступу до послуг з охорони психічного здоров'я.* Телепсихологія може допомогти дітям, які живуть у зонах збройного конфлікту, отримати доступ до послуг з охорони психічного здоров'я, які можуть бути недоступними на місцевому рівні через руйнування інфраструктури або брак фахівців у галузі психічного здоров'я.

- *Зменшення стигматизації.* Діти можуть стикатися зі стигматизацією та дискримінацією через звернення за допомогою. Телепсихологія може забезпечити більш приватний і конфіденційний спосіб доступу дітей до послуг з охорони психічного здоров'я без остраху перед стигматизацією чи дискримінацією.

- *Підвищення безпеки.* Діти, які живуть у зонах збройних конфліктів, можуть стикатися зі значними ризиками щодо безпеки під час подорожей для отримання доступу до послуг з охорони психічного здоров'я. Телепсихологія усуває необхідність подорожувати, що може підвищити безпеку й знизити ризик заподіяння шкоди.

- *Гнучкість.* Телепсихологія може забезпечити більшу гнучкість щодо планування та надання послуг. Це може бути особливо корисно для дітей, які можуть мати нерегулярний графік через конфлікт, що триває.

- *Культурна компетентність.* Телепсихологія може дозволити фахівцям з охорони психічного здоров'я спілкуватися з дітьми, які живуть у зонах

збройного конфлікту і можуть походити з різних культурних середовищ. Це може допомогти фахівцям надавати більш культурно чутливі послуги дітям, які їх потребують.

- *Швидкість.* Діти можуть швидко отримати допомогу, якщо в них дуже складна й невідкладна проблема.

Наведемо шість потенційних недоліків телепсихології для дітей під час збройного конфлікту.

- *Обмежений доступ до технологій та інтернету.* Діти, які живуть у зонах бойових дій, можуть не мати доступу до технологій або надійного інтернет-зв'язку, необхідних для проведення телепсихологічних сеансів. Це може обмежити ефективність телепсихології та перешкоджати доступу дітей до необхідних послуг.

- *Проблеми приватності та конфіденційності.* Діти, які живуть у зонах бойових дій, можуть мати обмежений приватний простір або не відчувати себе в безпеці, обговорюючи делікатні питання вдома. Телепсихологічні сеанси можуть перериватися або підслуховуватися членами сім'ї, що може поставити під загрозу конфіденційність і приватність.

- *Труднощі у встановленні контакту.* Установлення контакту з фахівцем із психічного здоров'я може бути складним завданням в умовах телепсихології, особливо якщо дитина вже має проблеми з довірою або травму. Це може ускладнити встановлення терапевтичних відносин і знизити ефективність втручання.

- *Обмежений доступ до фізичних ресурсів.* Фахівці із психічного здоров'я можуть бути не в змозі надати фізичні ресурси, як-от книги або робочі аркуші, які можуть бути корисними під час традиційних особистих сесій. Це може знизити ефективність втручання.

- *Технічні труднощі.* Технічні труднощі, зокрема погана якість відео, проблеми зі звуком або зв'язком, можуть впливати на терапевтичний процес, переривати його. Крім того, фахівці із психічного здоров'я можуть не мати змоги надати технічну підтримку в районах з обмеженим доступом до технологій.

- *Обмежені можливості надання екстреної допомоги.* Телепсихологія може не допомогти в разі потреби надати негайну невідкладну допомогу в ситуаціях, коли дитина переживає кризу або перебуває в небезпеці. У таких випадках більш доречними можуть бути традиційні послуги віч-на-віч.

Пропонуємо п'ять рекомендацій для практичних психологів, які планують проводити онлайн-консультації для дітей:

- *Установіть контакт і побудуйте довіру.* Установлення контакту та довіри має вирішальне значення для ефективного консультування, особливо з

дітьми. Практичні психологи повинні приділити час налагодженню стосунків з дитиною до початку сеансу, використовуючи «криголами» або ігри, які допоможуть налагодити взаєморозуміння.

- *Обирайте відповідні інструменти телепсихології.* Практичні психологи повинні обирати інструменти телепсихології, які відповідають віку та рівню розвитку дитини. Для молодших дітей можуть бути більш доречними наочні посібники, ляльки або ігри, тоді як старші діти можуть отримати користь від текстових повідомлень або відеоконференцій.

- *Забезпечте приватність і конфіденційність.* Приватність і конфіденційність мають вирішальне значення під час консультування, особливо для дітей. Практичні психологи повинні переконатися, що сесія проходить у приватному, безпечному місці і що дитина розуміє важливість збереження конфіденційності сесії.

- *Використовуйте мову та вправи, що відповідають віку дитини.* Практичні психологи повинні використовувати мову та вправи, які відповідають віку та рівню розвитку дитини. Вони також мають бути чутливими до культурних відмінностей і відповідно адаптувати свій підхід.

- *Залучайте батьків або опікунів.* Батьки або опікуни можуть відігравати важливу роль у психічному здоров'ї дитини, особливо в умовах використання телепсихології. Практичні психологи повинні залучати батьків або опікунів до процесу консультування, надаючи їм ресурси та стратегії для підтримки психічного здоров'я дитини поза сесією.

Пропонуємо рекомендації для практичних психологів, які планують змішаний підхід до консультування дітей – онлайн та очне консультування.

- *Оцініть потреби дитини.* Практичні психологи повинні оцінити індивідуальні потреби та вподобання дитини, перш ніж приймати рішення про поєднання онлайн та очних сесій. Це допоможе визначити найкращий підхід до консультування та гарантувати, що дитина отримає належну допомогу.

- *Створіть чіткий план.* Практичні психологи повинні розробити чіткий план того, як працюватиме поєднання онлайн та особистих сесій. План може передбачати розклад, цілі, очікування як для дитини, так і для її сім'ї.

- *Будьте гнучкими.* Змішаний підхід, що поєднує онлайн та очні сесії, може виявитися більш гнучким та зручним для сімей. Практичні психологи мають бути гнучкими у своєму підході, адаптуючись до потреб і обставин дитини.

- *Підтримуйте безперервність.* Використовуючи змішаний підхід, важливо підтримувати безперервність процесу консультування. Практичні психологи повинні забезпечити взаємозв'язок між онлайн-сесіями та

особистими зустрічами, щоб дитина відчувала безперервність процесу консультування протягом усього часу.

Питання для самоперевірки:

1. Опишіть основні види дистанційних технологій у роботі практичного?
2. Які інструменти дистанційної роботи використовує практичний психолог?
3. Перерахуйте переваги та недоліки використання інструментів телепсихології.
4. Проаналізуйте альтернативні цифрові інструменти для надання психологічної підтримки учасникам та учасницям освітнього процесу в умовах обмеженого доступу.

Тема 7. Використання цифрових технологій для підвищення ефективності психологічної підтримки в умовах обмеженого доступу.

1. Додатки для психічного здоров'я, що забезпечують психологічну підтримку в освітньому процесі в умовах обмеженого доступу.
2. Переваги додатків для сну та медитації як стратегії зниження рівня стресу.
3. Подкасти про психічне здоров'я як інструмент психологічної підтримки.

Уже понад 9 років у нашій державі триває війна. Збройний конфлікт продовжується, що змушує тисячі сімей прийняти рішення або виїхати на безпечну територію, або залишитися часто без світла, мобільного зв'язку, без доступу до інтернету.

Умови обмеженого доступу можуть викликати в людей відчуття стресу, тривоги та ізолюваності. Ці виклики можуть погіршити стан психічного здоров'я та спричинити психологічні проблеми, як-от депресія, тривожні розлади.

На допомогу практичному психологу стають інформаційні технології та цифрові інструменти, які спрямовані на збереження та підтримання психологічного здоров'я усіх верств населення, особливо в умовах обмеженого доступу.

Мобільні застосунки виступають як додатковий інструмент допомоги практичному психологу для організації підтримки психічного здоров'я всіх учасників та учасниць освітнього процесу. Смартфони надають нам змогу завантажувати застосунки, які допомагають подолати виклики сьогодення та впоратися зі стресом, тривогою, депресивними станами тощо.

Мобільні застосунки можуть використовуватися передусім як додатковий інструмент до традиційної психоконсультативної практики, як інструмент супроводу особистісних змін. Завантажуючи такі застосунки зі спеціальних онлайн-сховищ на свій мобільний пристрій, учасники та учасниці освітнього процесу одержують змогу вносити в нього та накопичувати там інформацію про себе, ділитися нею зі своїм практичним психологом під час особистої зустрічі або онлайн-зустрічі, ознайомлюватися з рекомендаціями, робити вправи для покращення свого психологічного стану тощо.

Отже, під час збройного конфлікту ці застосунки можуть надавати психологічну підтримку дітям, підліткам, дорослим навіть в умовах обмеженого доступу до психологічної допомоги.

А найсучасніші застосунки перетворюються на окрему категорію засобів психологічної самопомоги без супроводу фахівця. Більшість із них спрямовані на отримання користувачем специфічної психологічної інформації, на самооцінювання та самомоніторинг, що дозволяє запобігти поширенню проблем ментального здоров'я або зменшити їхні прояви.

Зокрема, популярними сьогодні є застосунки для відстежування змін у настрої, для подолання стресу, нормалізації сну тощо. Велику кількість застосунків психологічного спрямування можна знайти на завантажувальних платформах різних операційних систем смартфонів чи планшетів (Play Market для Android, App Store для iPhone OS, Microsoft Store для Windows Phone та ін.). Достатньо лише ввести в пошуковий рядок ключове слово – і система запропонує дібрані варіанти застосунків.

Усі вони відрізняються й зовнішнім виглядом, і змістом, і мірою втручання: їхній простір надзвичайно широкий – від загального психологічного просвітництва до онлайн-сесій у випадку психічних розладів.

Перш ніж ми розглянемо деякі приклади додатків для збереження психічного здоров'я, з'ясуємо спочатку переваги та недоліки одержання підтримки з питань психічного здоров'я через онлайн-додаток (застосунок).

Переваги:

- *Доступність.* Доступ до додатків для збереження психічного здоров'я можна отримати будь-коли і будь-де, що особливо важливо під час збройного конфлікту, коли доступ до традиційних послуг з охорони психічного здоров'я може бути обмеженим. До того ж застосунок доступний у режимі 24/7. Таким чином, користування мобільним додатком як первинною допомогою може зменшити часові витрати на відновлення психологічного здоров'я та розширити варіанти психологічного супроводу.

- *Економічна ефективність.* Багато додатків із ментального здоров'я є недорогими або навіть безкоштовними, що робить їх більш доступними для людей, які можуть не мати фінансових ресурсів для доступу до традиційної терапії.

- *Анонімність.* Додатки для психічного здоров'я можуть забезпечити певний рівень анонімності, що може полегшити звернення за психологічною допомогою без страху стигми чи дискримінації.

- *Самостійний темп.* Додатки для психічного здоров'я можна використовувати в зручному для користувача темпі, що може бути корисним для людей, яким потрібен час, щоб обмірковувати свої емоції та переживання.

Завдяки індивідуальним налаштуванням користувач може налаштувати роботу гаджета відповідно до власних потреб та визначити пріоритетні зони контролю й розвитку.

Мультифункціональність смартфонів і планшетів, можливість накопичення об'єктивних даних робить їх дуже цінними для психологічного аналізу та самоаналізу настрою, звичок, дій, думок. Накопичений матеріал надає змогу розробити правильні стратегії відновлення психологічного здоров'я.

Тепер розглянемо недоліки мобільних додатків:

- *Обмежена людська взаємодія.* Додаткам для психічного здоров'я бракує особистої взаємодії, яку забезпечує традиційна терапія, що може бути недоліком для деяких людей, які потребують більш особистого підходу.

- *Обмежена сфера застосування.* Додатки для покращення психічного здоров'я можуть мати обмеження щодо сфери застосування та можливості вирішувати складні проблеми психічного здоров'я.

- *Занепокоєння щодо конфіденційності даних.* Додатки для збереження психічного здоров'я можуть збирати конфіденційні персональні дані, що викликає занепокоєння щодо їх конфіденційності та безпеки.

- *Відсутність регулювання.* Додатки для відновлення психічного здоров'я не проходять експертизи на якість, на відміну від традиційних послуг з охорони психічного здоров'я, що може викликати занепокоєння щодо якості та безпеки послуг, які вони надають.

Трекер для відстеження настрою може бути зручним додатком для всіх учасників та учасниць освітнього процесу, до якого вони можуть звертатися, коли хочуть почати досліджувати та ідентифікувати свої почуття, оскільки такий трекер дозволяє розвивати емоційну обізнаність і регулювати свої емоції в безпечний і приватний спосіб.

Додатки для відстеження настрою мають простий інтерфейс, який дозволяє легко записувати свої емоції, думки та поведінку, що може допомогти виявити закономірності у своїх емоційних реакціях і зрозуміти, що викликає різні настрої. Крім того, додатки для відстеження настрою можуть допомогти підліткам, студентам навчитися стратегій подолання труднощів і розвинути життєстійкість, надаючи їм персоналізовані пропозиції щодо керування своїми емоціями на основі записаних даних.

Відстеження настрою може допомогти:

- визначити зовнішні та внутрішні тригери, які викликають зміни настрою або його перепади;

- дізнатися більше про те, як такі чинники, як-от сон, дієта й повсякденна активність, впливають на настрій;

- дізнатися, які із запропонованих методів допомагають упоратися з поганим настроєм та небажаною поведінкою;

- виявити закономірності та найкраще зрозуміти зміни настрою.

Додаток Daylio – це гарний додаток для відстеження настрою, який допомагає (особливо дітям) визначити, як вони почуваються, оскільки він дозволяє користувачам відстежувати свій настрій і діяльність у простий і візуально привабливий спосіб. Користувачі можуть обирати смайлики для відображення свого настрою, що полегшує (особливо для дітей) визначення та вираження своїх почуттів. Окрім того, додаток надає користувачам можливість додавати нотатки й теги, що дозволяє їм фіксувати будь-які конкретні події або дії, які могли вплинути на їхній настрій.

Додаток також надає користувачам статистику та візуалізацію їхнього настрою з плином часу, що може бути корисним для виявлення будь-яких тенденцій або тригерів для певних настроїв.

Трекер Daylio містить такі розділи:

- «Соціальні стосунки» (друзі, сім'я, побачення, вечірка);
- «Хобі» (походи в кіно, читання книжок, ігри, спорт);
- «Сон» (є можливість відмітити, який був сон: ранній, гарний чи посередній);
- «Їжа» (можна позначити, чи мали ви сьогодні здорове харчування, чи їли взагалі);
- «Здоров'я» (фіксує, чи було тренування);
- «Краща версія мене» (це розділ, де можна зазначити виконання медитації, участь у добрих справах);
- «Робота по дому» (до цього розділу входять шопінг, прибирання, приготування їжі);
- «Робота» (можна позначити вчасне закінчення роботи, понаднормову роботу);
- у розділі «Погода» можна вказати, яка погода була сьогодні – сонячна, хмарна чи дощ;
- додаток надає можливість відмітити побачення, отримання подарунків у розділі «Романтика»;
- у розділі «Місця» ми можемо позначити, де ми перебували сьогодні: на роботі, вдома, у школі, на відпочинку;
- закладка «Продуктивність» допоможе скласти список завдань на цей день;
- у розділі «Школа» можна зробити позначки щодо занять, навчання, виконання домашніх завдань;
- трекер надає змогу нотувати «Погані звички» (вживання алкоголю, паління); а також фіксувати свої «Емоції» (як емоції щастя, піднесення, вдячності, так і смутку, печалі).

Цей трекер має функцію побудови графіка настрою, а також містить закладки: цілі, тижневий звіт, фотогалерея, досягнення, нагадування, види діяльності.

Обираючи трекер настрою для дітей чи підлітків, необхідно звернути їхню увагу на такі рекомендації, які зроблять цей інструмент ефективнішим.

Рекомендації користувачам:

- *Будьте чесними.* Хоча може виникнути бажання замовчувати негативні почуття й записувати лише позитивні, важливо бути максимально відвертими в оцінці свого настрою.

- *Відстежуйте щасливий настрій.* Іноді легше відстежувати свій настрій, коли відчуваєтеся пригніченими, та ігнорувати трекер настрою, коли відчуваєтеся краще. Але важливо отримати загальне уявлення про власні моделі настрою, як гарні, так і погані. Тому необхідно відстежувати настрій у різний час, щоб повністю зрозуміти весь діапазон своїх настроїв.

- *Перевіряйте настрій через регулярні часові проміжки.* Один зі способів переконатися, що ви фіксуєте шаблони настрою, – це записувати свій настрій через регулярні проміжки часу впродовж дня. Наприклад, ви можете записувати свій настрій вранці, вдень та ввечері. Це може бути корисним, щоб побачити, як власні почуття змінюються із часом. Якщо кілька оновлень на день – для вас занадто багато, то це може бути проста щоденна вечірня перевірка.

Ще один додаток – Avocation. Цей додаток призначений для формування звичок у 5 сферах нашого життя, а саме:

- покращити своє здоров'я;
- зменшити стрес;
- досягти більшої продуктивності;
- покращити стосунки;
- розвинути творчі здібності.

Додаток Avocation є корисним інструментом для всіх учасників та учасниць освітнього процесу, зокрема практичних психологів, батьків, дітей, особливо під час збройних конфліктів, коли легко можуть сформуватися негативні звички, і позитивні навички подолання є вкрай необхідними. Додаток дозволяє відстежувати свої звички, ставити цілі та відстежувати прогрес, забезпечуючи відчуття контролю та мотивації. Практичні психологи можуть використовувати додаток для створення індивідуальних планів відстеження звичок для своїх клієнтів і дистанційно відстежувати їхній прогрес, надаючи підтримку та зворотний зв'язок у разі потреби.

Батьки можуть використовувати додаток для моніторингу розвитку своїх дітей і надавати підтримку, допомагаючи підвищити самооцінку та

життєстійкість. Діти можуть використовувати додаток, щоб відстежувати власні зміни та отримувати відчуття досягнення, що допомагає розвивати позитивні навички подолання труднощів та зменшувати стрес і тривогу.

Надаючи простий та ефективний спосіб відстежувати й контролювати звички, додаток Avocation може стати цінним інструментом для всіх учасників та учасниць освітнього процесу, що сприяє збереженню психічного здоров'я та благополуччю під час збройного конфлікту.

Наступний додаток – Norbu. Це додаток, який пропонує техніки зниження стресу на основі усвідомленості, щоб допомогти людям впоратися зі стресом і тривогою. Він може бути особливо корисним для всіх учасників та учасниць освітнього процесу під час збройного конфлікту, коли рівень стресу й тривоги може бути високим.

Додаток пропонує різноманітні інструменти та ресурси, які можуть допомогти користувачам керувати стресом, наприклад медитація, дихальні вправи, методи когнітивно-поведінкової терапії. Використовуючи трекер Norbu, люди можуть навчитися розпізнавати тригери стресу та розвивати ефективні механізми його подолання.

Використовуючи додаток, ви можете навчитися розпізнавати стрес і розвинути навички адаптивного керування стресом за допомогою 5 вправ:

1. Оцінка сили стресу.
2. Гра, масаж нейронів (спрямована на переключення уваги з предмета стресу та вимикання нейромережі стресу).
3. Парасимпатичне дихання (запускає вироблення гормонів зупинки стресу та відновлення організму).
4. Саморегулятивні фрази (формують нейромережі позитивних очікувань в корі головного мозку).
5. Медитація (інтегрує нейромережі оцінки, гри, дихання й настрою в одне відчуття усвідомлення, тим самим навчає мозок автоматично реагувати на стрес і не втрачати усвідомленості в екстремальних ситуаціях).

Для практичних психологів Norbu може бути корисним інструментом, який вони можуть рекомендувати своїм клієнтам як доповнення до консультативних сесій. Він також може бути корисним ресурсом для самих психологів щодо керування власним стресом, що своєю чергою може покращити їхню здатність надавати ефективну підтримку своїм клієнтам. Загалом трекер Norbu може стати цінним помічником для всіх учасників та учасниць освітнього процесу в розвитку позитивних навичок подолання та керування стресом під час збройного конфлікту.

Додатки для сну можуть бути корисними для дітей і дорослих, які живуть в умовах збройного конфлікту і стресу, оскільки допомагають

контролювати й покращувати сон, що може мати значний вплив на загальний стан психічного здоров'я та благополуччя. Порушення сну, як-от безсоння, нічні кошмари, лунатизм, є поширеними серед людей, які мають високий рівень стресу і травми.

Додатки для сну можуть надавати інструменти та ресурси для відстеження режиму сну, встановлення цілей щодо сну та вивчення технік релаксації для покращення якості сну. Деякі додатки також пропонують керовані медитації та дихальні вправи, які допомагають користувачам розслабитися й легше заснути. Крім того, додатки для сну можуть надавати дані та інформацію про особливості сну, якими можна поділитися з медичним працівником для розроблення планів лікування.

Загалом додатки для сну можуть бути корисним інструментом для людей, які беруть активну участь у керуванні своїм психічним здоров'ям і благополуччям під час стресу і травми. Однак важливо зазначити, що додатки для сну не повинні замінювати професійну медичну консультацію та лікування, і люди мають проконсультуватися з медичним працівником, якщо вони мають стійкі розлади сну або інші проблеми із психічним здоров'ям.

Для регулювання емоційних станів можна використовувати трекер «Звуки для сну». Додаток містить 5 музичних категорій: «Сон», «Дощ», «Розслаблення», «Медитація», «Робота».

До категорії «Сон» увійшли треки: «Вечірній пляж», «Вогонь», «Подорож у потягу», «Село», «Міське життя», «Холодна зима», «Політ у небі», «Печера», «Колискова музична скринька».

До категорії «Дощ» входять треки: «Літній дощ», «Дощ із піаніно», «Весняний дощ», «Легкий дощ», «Дощ у лісі», «Дощ, що падає на листя», «Дощ, що падає на намет», «Дощ, що падає на дах», «Гроза».

До категорії «Розслаблення» входять «Мелодії природи», «Тиха ніч», «Спогади», «Час відпочинку», «Музика для йоги», «Глибоке розслаблення».

Категорія «Медитація» містить розділи: «Дзен», «Медитація в лісі», «Дзюрчання струмка», «Пляж», «Лісова пригода», «Осінні джунгли».

Категорія «Робота» складається зі звукових мелодій: «Всесвіт», «Кафе», «Фокус», «Глибоке мислення», «Дощові вихідні», «Бібліотека».

Застосунок надає можливість змінювати гучність кожного з компонентів звукової мелодії, додавати звуки вітру, легкого дощу, дощу, що падає на листя, хвиль, вогню, звуки тварин, пташок та інші. Тож кожна людина може підібрати саме ті звуки й мелодії, які їй до душі.

Отже, ми розглянули кілька прикладів мобільних додатків (трекерів), які допомагають нам відстежувати, аналізувати та змінювати свій емоційний стан залежно від наших намірів і потреб.

UpLife – це мобільний додаток, розроблений, щоб допомогти користувачам керувати своїм психічним здоров'ям і благополуччям. Він має низку інструментів і функцій, які допомагають користувачам відстежувати свій настрій, ставити цілі та розвивати позитивні звички. У додатку є функція журналу, де користувачі можуть записувати свої думки та почуття, а також журнал подяки для заохочення позитивного мислення.

UpLife також містить бібліотеку медитацій та вправ на усвідомленість, які допоможуть користувачам зменшити стрес і покращити психічне самопочуття. Користувачі можуть встановлювати нагадування, щоб робити перерви, практикувати уважність та займатися іншими корисними для здоров'я видами діяльності протягом дня. Крім того, додаток пропонує персоналізований коучинг та підтримку від ліцензованих фахівців із психічного здоров'я.

Програма UpLife містить інтерактивні курси саморозвитку від професійних психологів. UpLife базується на принципах когнітивно-поведінкової терапії та містить набір ефективних інструментів для самопізнання та внутрішньої трансформації.

Своєчасні нагадування допоможуть інтегрувати в життя нові звички та навички. Формат коротких сесій дозволить займатися у зручний час, витрачаючи не більше ніж 15 хвилин на день.

Кожна сесія містить аудіоматеріал, вправи, медитації та тілесні практики; інтерактивні інструменти під час сесій допоможуть перетворити знання на досвід.

«Календар ритуалів» дозволить закріпити нові звички та своєчасно нагадає про продовження розвитку.

У додатку є серія аудіокурсів, які допоможуть упоратися зі стресом через війну. У них можна послухати про посттравматичне зростання, панічні атаки, а також про комплекс провини того, хто вижив.

У застосунку також зібрано медитації та музика для розслаблення. А в розділі «Календар саморозвитку» відобразатиметься графік ваших занять і практик.

Англомова версія має до 100 категорій. Варіант додатку UpLife українською мовою має курси за такими категоріями:

- Війна.
- Самореалізація.
- Щастя.
- Впевненість у собі.
- Емоційне відновлення.
- Зменшення занепокоєння.

- Мотивація та енергія.
- Продуктивність.
- Гарні відносини.

Кожна категорія містить програми, розраховані на період від 4 до 12 днів. Загалом UpLife має на меті надати користувачам комплексний інструментарій для керування психічним здоров'ям та формування позитивних звичок для підтримки свого благополуччя.

Продовжимо розглядати додаток UpLife на прикладі одного з курсів під назвою «Вихід із особистої кризи», який триває 9 днів. Кожного дня відкривається аудіоповідомлення відповідно до теми, яке містить інформацію та загальні поради. Наприклад:

1. Що є криза?
2. Зародження кризи.
3. Депресія, завмирання.
4. Надія.
5. Відродження.
6. Зона практики.
7. Інтеграція.
8. Екзистенційна криза.
9. Прощання зі старим Я. Вибір курсу.

«Вихід із особистісної кризи» в умовах збройного конфлікту є важливим з кількох причин.

- По-перше, він може надати людям практичні стратегії та методи подолання викликів і стресів, пов'язаних із життям у кризовій ситуації. Ці стратегії можуть передбачати, зокрема, вправи на глибоке дихання, практики усвідомленості та когнітивно-поведінкові техніки, які можуть допомогти людям впоратися зі складними емоціями та думками.

- По-друге, вибір курсу, який спеціально орієнтований на кризові ситуації, може допомогти людям відчути себе сильнішими і контролювати ситуацію. Це може нагадати їм, що вони не самотні у своїй боротьбі і що є ресурси, які допоможуть їм пройти через важкі часи.

- Нарешті, вибір курсу, який надає рекомендації щодо подолання кризи, також може бути проактивним кроком на шляху до розвитку життєстійкості та покращення психічного здоров'я. Активно шукаючи інструменти та ресурси, які допоможуть подолати стрес і впоратися з кризовими ситуаціями, люди можуть бути краще підготовлені до майбутніх викликів і відчувати впевненість у своїй здатності переживати складні часи.

BetterMe: Mental Health – це мобільний додаток, який має на меті надати підтримку та ресурси для людей, які мають проблеми із психічним

здоров'ям. Додаток пропонує низку функцій, які допоможуть користувачам керувати своїм психічним здоров'ям, включаючи керовані медитації, щоденні позитивні твердження, а також відстеження настрою і звичок. Користувачі також можуть ставити цілі та відстежувати свій прогрес у їх досягненні.

Увесь функціонал у додатку BetterMe: Mental Health зроблений для українців повністю безкоштовним. Застосунок розробляє план психологічної підтримки для кожного користувача. Є закладки «План», «Дихання», «Цікаве», «Сон», «Звуки». Кожна закладка має своє наповнення. У розділі «Цікаве» подано курси та разові короткі медитації, мікронавчання та моменти усвідомленості.

Цей додаток містить курси:

- Вправи на подолання стресу.
- Самопізнання.
- Тривожність.
- Рівновага.
- Глибокий сон.
- Зосередженість.
- Стрес.
- Основи емпатії.
- Усвідомлене харчування.
- Мотивація.
- Здоров'я і добробут.
- Самооцінка.
- Гнів.
- Відмова від алкоголю.
- Депресія.
- Відмова від ігор.
- Стосунки.
- Прийняття себе.
- Відмова від куріння.
- Відмова від кави.
- Щастя.
- LGBTQ+Me: прийміть своє рішення.
- Любов до себе.

Також у застосунку є розділ «Казки для діточок», де містяться записи понад 30 українських народних казочок. Може бути дуже корисним для дітей дошкільного та молодшого шкільного віку.

Народні казки є життєво важливою частиною багатьох культур, і вони часто несуть важливі повідомлення про цінності та вірування. Слухаючи ці

казки, діти можуть дізнатися більше про свою культуру й набути почуття ідентичності та приналежності. Це може бути особливо важливо під час збройного конфлікту, коли сім'ї можуть бути переміщені або розділені.

Крім того, слухання народних казок може дати дітям відчуття комфорту і надії. У багатьох народних казках піднімаються теми наполегливості, стійкості та подолання труднощів, що може надихати дітей, які стикаються з проблемами життя в зоні конфлікту. Крім того, розповідання казок може бути для дітей способом вираження та обробки своїх емоцій, що може мати вирішальне значення для їхнього психічного здоров'я та благополуччя.

У додатку ще є розділ казки на ніч. Це твори сучасних українських авторів, які читає Олена Кравець: «Листи з пошти на маяку» Тані Поставної; «Три лини для Марії» Сергія Осоки; «Кава від Карлсона», «Різдвяний подарунок від листоноші», «Пелюстковий сніг», «Стамбульські замальовки кавою» Надійки Гербіш; «Намісто з перлів» Ольги Скавронської та інші.

Мобільний застосунок VOS спрямований на моніторинг стану психологічного здоров'я. Особливо він є актуальним як для дітей, підлітків, так і їхніх батьків, учителів, адміністрації закладів освіти.

Застосунок VOS відкрив безкоштовний преміальний доступ для українців. У ньому можна спостерігати за станом свого психологічного здоров'я та покращувати його за допомогою різних інструментів: записів у щоденнику, виконання спеціальних дихальних вправ, моніторингу настрою. У цій версії користувачі мають доступ до чату з психологами-консультантами, які надають кваліфіковану підтримку.

Додаток має трекер настрою, відкритий щоденник, тести, афірмації, дихальні вправи, звіти про самопочуття, цитати, челенджі, медитації, звуки.

Є розділ «Допомога». У цьому розділі тема «Перша допомога» містить підрозділи «Депресія», «Тривога», «Стрес», «Панічна атака», «Суїцидальні думки», а також спрямовує користувачів за потреби до лінії довіри, де наданий контактний телефон лінії запобігання самогубствам 7333 від Lifeline Ukraine та La Strada Ukraine Children's helpline.

Додаток має розділ «Психологічні статті» (зауважимо, що статті подано англійською мовою).

Також є розділ «Психологічне здоров'я для України». Цей розділ має посилання на безкоштовну психологічну допомогу онлайн для українців та відеоматеріали від психолога PhD Лариси Красовської на тему «Гармонізація емоційних станів». П'ять вебінарів з пані Ларисою опубліковані на платформі YouTube.

Підсумовуючи, зазначимо, що додатки для підтримки психічного здоров'я можуть бути корисними інструментами для дітей і дорослих у часи

стресу, наприклад під час життя в умовах збройного конфлікту. Такі додатки забезпечують легкий доступ до підтримки, допомагають людям відстежувати свій настрій і звички, а також пропонують стратегії та ресурси для подолання стресу. Однак важливо ретельно з'ясувати, наскільки надійним є додаток, наскільки він ґрунтується на доказовій базі, а також зважити на потенційні ризики, пов'язані з наданням особистої інформації. Додатки для психічного здоров'я можуть бути ефективними інструментами для поліпшення самопочуття, але важливо використовувати їх з обережністю.

Інструментом для психологічної підтримки в умовах обмеженого доступу також є психологічні подкасти.

Подкасти – це цікаве, але ще досить нове явище для українців. Сьогодні від багатьох людей можна почути, що саме з подкастів вони починають свій ранок.

По суті, подкаст – це те саме радіо, але часто над подкастом працюють не професійні журналісти, а різні ентузіасти. Коли й що саме слухати, кожна людина обирає сама. Для цього необхідно лише мати смартфон і додатки: від Google Podcasts та Apple Podcasts або Spotify.

З огляду на те що цей спосіб донесення інформації у нас лише розвивається (українці багато слухають англomовного контенту), формати подкастів бувають різні: є епізоди і на 10, і на 80 хвилин.

Усе залежить від того, чого саме хочеться: зрозуміти новинки науки, чи дізнатися більше про психологічне здоров'я, чи зануритися в тему, що завжди цікавила, або ж просто послухати розмови фахівців про життя.

Зараз ми розглянемо добірку подкастів від практичних психологів, психотерапевтів чи психіатрів, які команда експертів, що фасилітують цей курс, або слухає, або рекомендує до прослуховування. Знову ж таки, цей список не є вичерпним, тому ми заохочуємо вас ділитися улюбленими подкастами з нами та колегами в груповому Telegram-чаті.

Подкаст «Багатий внутрішній світ» із серії подкастів Radio NV. Подкаст «Багатий внутрішній світ» сприяє психічному здоров'ю під час кризи завдяки обговоренню в ньому різних тем, пов'язаних із самопізнанням, внутрішнім зростанням та емоційним зціленням. Епізоди подкасту формують уявлення та дають інструменти, які можуть допомогти людям пережити складні часи й сприяти збереженню психічного здоров'я.

Подкаст охоплює такі актуальні теми, як втрата і горе, здорове співчуття до себе, схема-терапія, емоційні перепади, стабілізація і толерантність, почуття провини тих, хто пережив насильство, когнітивно-поведінкова психотерапія.

Гості подкасту діляться власним досвідом і стратегіями подолання стресу, тривоги та депресії, створюючи відчуття близькості та заспокоєння для слухачів. Крім того, подкаст заохочує людей замислитися над власним психічним здоров'ям і надає їм практичні поради щодо самопомоги та самовдосконалення.

Ще один подкаст від Radio NV має назву *Головний подкаст*.

До початку повномасштабного вторгнення, за даними ВООЗ, 8 мільйонів українців жили з психічними розладами. Якими бувають розлади особистості і як їм давати раду – про це й розповідає Андрій Бондарчук, психіатр, кандидат медичних наук, спираючись на власний досвід надання психологічної допомоги у Головному подкасті.

Подкаст створений науково-популярним медіа «Куншт» на замовлення «Суспільного» і складається з 11 епізодів.

Теми, що висвітлюються в подкасті: депресивний розлад, шизотиповий розлад особистості, межовий розлад особистості, деменція, біполярний, афективний розлад, розлад дефіциту уваги з гіперактивністю, обсессивно-компульсивний розлад, розлади аутичного спектра, шизофренія та посттравматичний стресовий розлад.

Подкаст «(НЕ)ЗВИЧАЙНІ» – подкаст про емоції, страхи, переживання, помилки, рішення, курйози, про обставини, перешкоди, стереотипи, біль, радощі, відносини, пошук себе і багато іншого.

У цьому подкасті ви не почуєте історій про успішний успіх чи про те, як заробити перший мільйон у двадцять. Тут – (не)звичайні історії про (не)звичайних людей. Ведуча подкасту Надія Дзвінка. Записано 10 епізодів.

Подкаст «(НЕ) ЗВИЧАЙНІ» може бути корисним для практичних психологів в Україні, які надають психологічну підтримку людям, що живуть в умовах війни. Подкаст надає платформу для людей, які пережили травму, негаразди та складні життєві ситуації, щоб поділитися своїми історіями та думками. Практичні психологи можуть використовувати ці історії, щоб краще зрозуміти досвід дітей, які живуть в умовах війни, і те, як вони можуть надати їм ефективну підтримку.

Окрім того, в подкасті розглядаються різні теми, пов'язані із психічним здоров'ям і благополуччям, як-от стратегії подолання, життєстійкість і самопомога. Практичні психологи можуть використовувати цю інформацію для розроблення ефективних втручань і стратегій, які допоможуть дітям розвинути життєстійкість і впоратися з викликами, з якими вони стикаються. До того ж у подкасті беруть участь експерти в галузі психічного здоров'я, які діляться думками та рекомендаціями щодо різних тем, пов'язаних із

психічним здоров'ям і благополуччям, що може бути корисним у роботі практичних психологів.

Наш наступний подкаст – *хтозна як з Анною Шийчук*.

«хтозна як» – авторська програма Анни Шийчук на Urban Space Radio. Анна Шийчук – сертифікована українська психотерапевтка і психологиня, авторка подкастів на Urban Space Radio, а також авторка щоденника «Папір вислухає все». Проводить індивідуальну та парну психотерапію.

Психологиня розповідає про емоційний інтелект у житті й на роботі, розглядає психологічні питання, які цікавлять слухачів сьогодні, та говорить із колегами прямо в ефірі.

«хтозна як під час війни» – рубрика, спрямована на підтримку українців під час війни. Рубрика складається з 10 епізодів: «Казки війни», «На межі виснаження», «(не) Кайдашева сім'я», «Секс під час війни», «Не сухий закон», «Сила травми» та інші.

Подкаст «Простими словами» від The Village Україна може бути корисним для практичних психологів в Україні, які надають психологічну підтримку учасникам та учасницям освітнього процесу, що живуть в умовах війни.

По-перше, в подкасті обговорюються різні теми, пов'язані із психічним здоров'ям і благополуччям, зокрема тривога, депресія, травма, простою і доступною мовою.

По-друге, подкаст містить інтерв'ю з фахівцями у сфері психічного здоров'я, зокрема терапевтами Іллею Полудьонним та Софією Терлез, які діляться своїми думками та практичними порадами щодо подолання проблем із психічного здоров'я. Ці інтерв'ю можуть бути додатковим ресурсом для практичних психологів в Україні.

Загалом подкаст «Простими словами» може надати практичним психологам знання, ідеї та інструменти для кращої підтримки психічного здоров'я всіх учасників та учасниць освітнього процесу в умовах війни, що сприятиме їхньому загальному благополуччю та життєстійкості.

Подкаст «Повільна розмова». Цікавим також є авторський подкаст Інни Турчик. Це подкаст про свідоме життя та продуктивність, саморозвиток без вигорання і планування життя.

Ведуча Інна Турчик запрошує до розмови експертів у сфері психології, з якими обговорює актуальні теми сьогодення:

- про цілі та цінності під час війни, навчання та розвиток;
- як вистояти в складні часи;
- про зону комфорту і зону зростання;
- про (не) достатність;

- про планування життя в умовах невідомості;
- про відчуття провини і що з ним роботи;
- про зміни і як до них адаптуватися.

Запрошені фахівці із психології розповідають про психологів і психотерапевтів, про емоції та усвідомлене ставлення до себе й власних реакцій на стрес.

Подкаст налічує 37 епізодів, у яких кожен може знайти щось корисне та актуальне для себе.

Подкаст «War-life balance» від «Української правди»

Останній подкаст, який ми обговоримо, – це подкаст «War-life balance» (баланс між війною та життям). Цей подкаст сприяє зміцненню психічного здоров'я під час кризи, оскільки він пропонує людям можливість поділитися своїми особистими історіями та досвідом життя під час війни. Подкаст визнає складні ситуації, з якими стикаються люди, і пропонує стратегії керування стресом і тривогою. У ньому також підкреслюється необхідність збереження балансу між викликами війни та повсякденним життям, що є вкрай важливим для психічного здоров'я.

Знайти себе під час війни, будувати романтичні стосунки та стосунки з родиною і друзями, знайти сили працювати під час перебоїв з електрикою, усвідомити і прийняти смерть – це проблеми, з якими багатьом українцям довелося зіткнутися після початку війни.

У цьому подкасті журналістка Аліна Полякова та медична психологиня, гештальт- і травма-психотерапевтка Юлія Кос обговорюють, як впоратися із цими проблемами та зберегти баланс між війною та життям.

Загалом подкаст допомагає зменшити стигму навколо психічного здоров'я та надає практичні поради й підтримку тим, хто живе у складних обставинах.

Отже підсумуємо. Подкасти про психічне здоров'я можуть стати цінним ресурсом для батьків або осіб, що їх замінюють, педагогічних працівників, практичних психологів, які підтримують власне психічне здоров'я та психічне благополуччя дітей. З розвитком цифрових технологій ці інструменти забезпечують зручний і доступний спосіб доступу до ресурсів і підтримки у сфері психічного здоров'я.

Сьогодні психологічні додатки користуються великим попитом в усьому світі.

Найсучасніші застосунки перетворюються на окрему категорію засобів психологічної самодопомоги без супроводу фахівця. Більшість із них зорієнтовані на отримання користувачем специфічної психологічної інформації, спрямованої на самооцінювання та самомоніторинг, що дозволяє

запобігти поширенню проблем психічного здоров'я або зменшити їхні прояви.

Водночас ми маємо розуміти, що діти дошкільного та молодшого шкільного віку не можуть самостійно без допомоги дорослого використовувати мобільні інструменти. Практичний психолог закладу освіти, перш ніж запропонувати будь-який додаток дитині, повинен отримати дозвіл від її батьків або осіб, що їх замінюють, та навчити їх використовувати цей додаток разом із дитиною. Для цього практичному психологу потрібно провести консультацію батьків або опікунів та надати інструкцію щодо використання трекера або додатку.

Діти підліткового та старшого віку можуть самостійно використовувати цифрові інструменти для оцінювання та фіксації свого настрою, а також для формування нових звичок.

Адміністрація закладу освіти, викладачі, вчителі, батьки, опікуни можуть отримати консультацію у практичного психолога щодо використання мобільних застосунків для покращення психічного здоров'я в умовах збройного конфлікту.

Практичні психологи закладів освіти можуть рекомендувати використовувати мобільні застосунки в процесі психологічного консультування дітей і дорослих як допоміжний інструмент для покращення їх психологічного стану.

Отже, трекери настрою (*Daylio*) будуть корисні для фіксації настрою людини через певні проміжки часу. Мета цього інструменту – допомогти знайти закономірності того, як настрій змінюється із часом, під впливом яких ситуацій та обставин.

Трекер настрою будуть корисні для клієнтів, які страждають від депресії і тривоги, схильні до шкідливої поведінки та самошкодження. Наприклад, клієнт може фіксувати свій настрій вранці, вдень та ввечері. Це може бути корисним, щоб побачити, як власні почуття змінюються із часом, які події впливають на зміну настрою. І щоб потім у взаємодії з практичним психологом сформувані дію, звичку (трекер *Avocation*), яка допоможе впоратися із шкідливою поведінкою або подолати тривогу.

Трекер сну (*Norbu*) є гарними помічниками в регулюванні емоційного стану. Записані мелодії добираються індивідуально залежно від індивідуально-типологічних особливостей людини, поставлених цілей, виконуваної діяльності. Діти та дорослі можуть використовувати мелодії для розслаблення, відпочинку, легкого засинання.

Психологічну підтримку в умовах обмеженого доступу учасники та учасниці освітнього процесу можуть отримувати завдяки психологічним

мобільним застосункам (*UpLife, BetterMe: Mental Health, VOS*), на яких зібрано інструменти для психологічної підтримки особистості. Це цифрові інструменти, які розроблені практичними психологами, містять методи й вправи з першої психологічної допомоги як для дітей, так і для дорослих та можуть бути використані самостійно за рекомендацією практичного психолога.

Мобільні застосунки (*UpLife, BetterMe: Mental Health, VOS*) побудовані таким чином, щоб вони були цікавими та корисними як для дорослих, так і для дітей.

Ці додатки допомагають адаптуватися до нових умов життєдіяльності під час збройного конфлікту та зберегти своє психологічне й фізичне здоров'я, особливо в той час, коли немає змоги отримати психологічну допомогу безпосередньо від практичного психолога.

У разі вибору та використання додаткового цифрового інструмента практичному психологу закладу освіти потрібно:

- ознайомитися з мобільним застосунком особисто;
- обговорити можливості використання застосунка з клієнтом під час психологічного консультування (отримати згоду клієнта або батьків, якщо дитині не виповнилося 14 років);
- провести інструктаж щодо використання мобільного застосунка та обговорити мету використання, особливості накопичення та аналізу інформації;
- обговорювати результати використання мобільного застосунка під час психологічного консультування;
- стежити за динамікою змін та обговорювати, чи є застосунок корисним і чи допомагає він у покращенні психологічного благополуччя клієнта.

Питання для самоперевірки:

1. Розгляньте трекери для підтримки психічного здоров'я, трекери для сну та звукові додатки, що сприяють медитації.
2. Які Вам відомі мобільні додатки із питань психічного здоров'я, які містять інструменти, що допомагають підтримувати психологічне здоров'я українців в умовах збройного конфлікту?
3. Які Вам відомі подкасти на тему психічного здоров'я, які надають інформацію про життєві труднощі та методи, що допомагають із ними впоратися?

РОЗДІЛ 4. ПСИХОЛОГІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КАР'ЄРИ.

Тема 1. Психологія професійної кар'єри.

1. Поняття кар'єри та її види.
2. Техніка пошуку роботи.
3. Навички в резюме: як заповнити, приклади і рекомендації.
4. Навички самопрезентації.
5. Співбесіда.
6. Адаптація на робочу місці.
7. Професійна етика, корпоративна культура.

1. Поняття кар'єри та її види.

Значні зміни, що відбулися в економіці України протягом останніх 20-ти років, поставили перед багатьма працівниками в більшості секторів господарства безліч запитань, які стосуються їх професійної підготовки і зайнятості. Серед них такі:

Чи досить оволодіти однією спеціальністю, щоб працювати усе трудове життя?

Як можна узгодити професію до вподоби (за покликанням) і високі заробітки?

Чи варто прагнути до посадового зростання, якщо це суперечить особистісним рисам?

Зазвичай відповіді на ці та інші запитання кожен шукає самостійно, вибираючи час на пошуки себе в роботі, узгоджуючи кар'єру та особисте життя.

Традиційно вважається, що кар'єру роблять люди, які прагнуть влади, збільшення можливостей та отримання додаткових ресурсів. Саме слово «кар'єра» в нашій країні з певних історично-соціологічних причин довгий час мало та частково й досі має, певне негативне забарвлення.

В сучасному розумінні кар'єра (від італ. *carriera* – біг, життєвий шлях, поприще, від лат. *carrus* – віз) – це суб'єктивно усвідомлені власні судження працівника про своє трудове майбутнє, очікувані шляхи самовираження і задоволення працею; а також це певне просування вперед по обраному шляху діяльності.

Навколо поняття «кар'єра» взагалі існує багато міфів (які, можливо, і призводять до такого частково негативного розуміння цього поняття). Наприклад, *міфом №1* є виключно професійне розуміння кар'єри. У сучасному суспільстві дуже важливо зрозуміти та усвідомити, що кар'єра –

це не тільки просування по службі, і що можна з повним правом говорити про кар'єри домогосподарок, матерів, учнів тощо. Іншими словами, кар'єра стосується не лише виконання робочих функцій, а й охоплює велику частину особистого життя і позапрофесійного спілкування.

Міфом №2 стосовно кар'єри (у нашому персональному хіт-параді міфів) є переконання в тому, що кар'єра обов'язково означає неодмінний і постійний рух нагору по організаційній ієрархії. Насправді, є й інші типи, і напрямки руху кар'єри (наприклад, горизонтальна кар'єра чи так званий даун-шифтінг, тобто рух вниз по кар'єрній драбині за бажанням та прагненням самого працівника). Такий «нестандартний» розвиток кар'єри може сприйматися самим працівником абсолютно позитивно і бути для нього взірцем успішної кар'єри.

Інакше кажучи, вищеназвані міфи «від зворотного» ще раз підтверджують, що кар'єра – це суб'єктивно обрані та індивідуально усвідомлені позиція і поведінка людини, які пов'язані з її трудовим досвідом в широкому розумінні слова протягом всього життя.

З вищеназваними аспектами також пов'язані існуючі типи кар'єри, а саме:

- кар'єра внутрішньо-організаційна (працівник послідовно проходить усі стадії розвитку в стінах однієї організації);

- кар'єра спеціалізована (працівник проходить різні стадії розвитку в рамках професії й області діяльності, у якій він спеціалізується, – це може бути як в одній, так і в різних організаціях);

- кар'єра неспеціалізована (широко розвинена в Японії, де, підіймаючись по службових сходах, людина повинна мати можливість бачити компанію з різних боків, не затримуючись на одній посаді більше ніж на 3 роки);

- кар'єра вертикальна (підйом на більш високу ступінь структурної ієрархії);

- кар'єра горизонтальна (переміщення в іншу функціональну область діяльності або розширення чи ускладнення задач на колишній ступені. Тобто практично завдання міняються, але самого руху вгору не відбувається);

- кар'єра доцентрова (прихована) (вид кар'єри, доступний обмеженому колу працівників, котрі як правило, мають великі ділові зв'язки поза організацією);

- кар'єра східчаста (вид кар'єри, що поєднує в собі елементи горизонтально і вертикального видів кар'єри);

- кар'єра-блискавка (стрімке досягнення успіху, високого становища).

Розуміння можливості різних типів кар'єри, з яких можна вибирати, є дуже важливим у роботі з молоддю стосовно працевлаштування. Адже дедалі

більше людей в Україні, які вважають, що зробили успішну кар'єру та мають професійну підготовку із суміжних спеціальностей, є незадоволеними своїм життям, бо кар'єра настільки захоплює людину, що займає більшу частину її позаробочого часу і навіть життя. Хоча, звичайно, існують також і люди, для яких такий стан приносить задоволення і саморозвиток. Тож, «кесарю – кесарево».

Також, вже на початку роботи з молоддю стосовно планування кар'єри, важливо говорити про етапи її розвитку. Адже існують середні показники розвитку середньої кар'єри, які можуть дати молодим людям певний орієнтир у плані кар'єрних очікувань.

Етапи кар'єри:

Попередній етап – навчання: школа, училище або ЗВО.

Становлення – оволодіння обраною професією (триває приблизно 5 років).

Просування – професійне зростання (30-45 років).

Збереження та завершення – закріплення отриманих результатів (45-60 років, підготовка до пенсії).

Тривалість вищеназваних етапів, звичайно, може варіюватися, але кожен працівник їх, як правило, все одно проходить. При цьому кар'єрний план можна порівняти із розкладом руху потягів далекого прямування: якщо з якихось причин потяг затримався на одній з ділянок шляху, машиніст прагне по можливості компенсувати це відставання прискореним рухом на інших ділянках. Іноді, зрештою, вдається повністю справитися із запізненням, і прибути в пункт призначення вчасно. Але головне – не збитися з курсу, рухатися у правильному напрямку і не опускає руки при невдачах.

Кожен з цих етапів також характеризується різними потребами, які людина воліє задовольнити в першу чергу:

- попередній етап – отримання знань, контактів та впевненості в майбутньому;
- етап становлення – бути (матеріально) незалежним та отримувати винагороду за свою працю;
- етап просування – добитися того, щоб винагорода відповідала власним зусиллям та компетенції, а також отримати повну (матеріальну та професійну) автономію;
- етап завершення і збереження – отримати підтвердження та повагу від інших та передати свої знання далі.

Маючи таке досить повне уявлення про те, що таке кар'єра, можна приступати до її планування. *Планування кар'єри* – процес визначення мети, якої співробітник хоче досягти у процесі професійної діяльності. Головною

задачею планування і реалізації кар'єри є досягнення об'єднання цілей організації з інтересами окремого працівника, формування критеріїв просування і обґрунтованої оцінки реального кар'єрного потенціалу. У своїй книзі один із відомих керівників пропонує такий спосіб планування власної кар'єри: записати на аркуші паперу, яке становище в суспільстві. Ви хотіли б посісти через десять років. Ті, хто впорався з цим завданням, можуть вважати себе такими, що визначилися з вибором напрямку кар'єри, і їм потрібно вирішувати практичні задачі по досягненню мети. А у тих, хто не зумів впоратися з цим завданням, етап вибору кар'єри ще попереду. Але як би добре Ви не розпланували своє життя на роки уперед, неможливо передбачити всіх поворотів долі, життя вноситиме свої корективи, іноді даруючи радісні сюрпризи, а іноді завдаючи нещадного удару. Уміння пристосовуватися до обставин, що змінюються, – необхідна якість, без якої неможливо вижити на ринку ні підприємству, ні працівникові.

Багато людей розглядають *багатосценарні варіанти розвитку кар'єри*, подібно до того, як аналітики завжди розглядають декілька варіантів економічних і демографічних прогнозів. Один сценарій припускає найсприятливіший розвиток подій, інший передбачає перешкоди і складнощі, на які природно очікувати. Сам процес роботи над такими планами і прогнозами є дуже цінним, оскільки готує людину до різних поворотів долі. Роздумуючи над різними сценаріями, людина знаходить нові рішення, буде додаткові лінії захисту, готує себе до відходу на перед підготовленої позиції або обхідних маневрів. Це можна порівняти з командно-штабними іграми у рамках військових навчань: той, хто розробляє правильну стратегію і здатний до тактичного маневру, неодмінно здобуде перемогу.

Яку б кар'єру не хотіла вибрати людина, вона завжди спочатку опиняється перед необхідністю *постановки власних цілей*, найважливіших мотивів і цінностей майбутньої професійної діяльності таких як: матеріальний інтерес, пізнавальний інтерес, надійність, стабільність, ризик, азарт, можливість самостійного прийняття рішень, спілкування тощо.

При плануванні кар'єри людина прагне обрати професію, яка максимально відповідає її особливостям, уподобанням і прагненням, а також яка залишається актуальною на тривалий час. Для цього ми маємо визначити свої власні *мотиви професійної діяльності* (тобто, внутрішні спонукання до здійснення діяльності конкретної людини). Розрізняють досить багато класифікацій мотивів людської поведінки, в основі яких лежать потреби індивіда. Але в кожному випадку ми повинні запитати себе – чого я хочу насправді? Чому я, наприклад, хочу мати великий будинок: чи для того, щоб

мені заздрили друзі, чи для того, щоб мені було зручно жити зі своїми 5 чи 6 дітьми?

Наступним фактором вибору кар'єри є адекватна *самооцінка* людини. Знання себе, своїх фізичних, психічних та моральних сил, діє можливість людині контролювати і регулювати свою поведінку. Самооцінка передбачає оцінку своїх здібностей, життєвих цілей і можливостей їх досягнення, свого місця серед інших людей. Люди із заниженою самооцінкою часто ставлять перед собою нижчі цілі, перебільшують значення невдач, потребують підтримки навколишніх, легко піддаються впливу інших. Люди із завищеною самооцінкою ставлять перед собою високі цілі, рівень їх домагань перевищує їх реальні можливості. *Адекватна самооцінка* особистістю своїх здібностей і можливостей забезпечує відповідний рівень намагань, гнучкість до поставлених цілей, усвідомлене ставлення до успіхів та невдач, схвалення та критики.

Іншими, не менш важливими критеріями планування кар'єри, є наступні більш *формальні фактори*, які стосуються профілю бажаного робочого місця.

1. *Сектор зайнятості* – державний, громадський, приватний.
2. *Розміщення* – регіон, місто, містечко, селище, сільська місцевість.
3. *Розмір організацій* – великі, малі, середні.
4. *Діяльність в організації* – спеціалізація на окремих аспектах у великій організації або на всіх у малому бізнесі.
5. *Галузь господарства* – промисловість, транспорт, торгівля, інше.
6. *Службовий статус* – рівень посади.
7. *Керівник чи спеціаліст* – управління чи виконання безпосередньої продуктивної діяльності.

Сектор зайнятості.

У більшості розвинених країнах світу переважна частина робіт і послуг виконуються у приватному секторі. Не претендуючи на вичерпність висновків, припускаємо, що таке явище пов'язане з особистісними установками працівників, їх готовність до ризиків та відповідальності. Основна частина сучасного економічно-активного населення в Україні не має навичок приватного господарювання (на рівні технологічності), адже середнє покоління громадян виросло і сформувалося у другій половині ХХ ст. в умовах командно-адміністративної економічної системи. Напевно, в цьому полягає одна з причин бажання людей віддати державним інституціям усю відповідальність за результати власної праці.

Територіальне розміщення.

У більшості молоді вираженим є прагнення працювати у великих містах. І це зрозуміло – тут більша динаміка розвитку, краща інфраструктура, більш можливості для самовираження та самореалізації.

Розмір організації.

Цей фактор також впливає на темпи і можливості кар'єрного зростання. У великих установах – менші ризики, але більша корпоративна конкуренція і потрібно більше часу й зусиль, щоб досягти бажаної посади. У малих і середніх підприємствах можна швидше проявити себе і зробити кар'єру.

Діяльність в організації.

Стосується певних окремих аспектів виконання роботи або її розуміння та здійснення в цілому, на різних ділянках (як це відбувається у малому бізнесі).

Галузь господарства.

Молодь насамперед звертає увагу на рівень оплати праці у певній галузі, потім на складність виконання робіт, а вже потім на можливості просування к кар'єрними сходинками за допомогою батьків, родичів або знайомих.

Статус в організації.

Цей той рівень посади, до якого прагне молода людина, на який вона може реально розраховувати, зважаючи на свою класифікацію та досвід.

Можливості для виконання управлінських чи виконавчих функцій.

Здійснюючи вибір на користь кар'єри, ми маємо визначити свої особистісні риси, які дають нам підстави сподіватися ефективного виконання роботи, а також свою мотивацію до виконання тої чи іншої професійної діяльності. Тобто, у цьому випадку, як і в модулі з управління часом, роботу з учасниками ми радимо почати з визначення пріоритетів, для чого в сучасній неформальній освіті існує ціла низка *методів по самодослідженню особистості*.

Наприклад, існує методика Life-Work-Planning (L/WP), яку в 1970-х роках розробив Річард Нельсон Боллс, і яка має допомагати людям, у тому числі пошуку є сама людина та її бажання і вміння, а не роботодавець або ринок праці або прогнози зайнятості.

Методологія L/WP розглядає три основних питання: «Що?», «Де?» і «Як?». Ці питання для кожного претендента мають вирішальне значення, незалежно від будь-яких інших факторів (таких як вік, стать, рівень освіти, релігії або зовнішній вигляд).

У блоці «Що?» на основі персональної біографії ми розглядаємо наші власні вміння та потенціали. Це не стільки питання: «Що я можу робити

краще за інших?», а скоріше питання «Що я можу робити добре та з радістю це роблю?».

У блоці «Де?» ми ставимо питання про краще середовище для самореалізації. В якій галузі Ви хочете працювати? Якими повинні бути колеги? Якою має бути філософія компанії? Таким чином, ми розробляємо дуже специфічний профіль для компанії, що дозволяє нам точніше аналізувати ринок праці.

«Як?» відповідає на третє питання: «Як я можу отримати таку роботу? Як мені зробити такий аналіз ринку праці, щоб знайти фірми, які дійсно потребують мене такого, який я є (або яким я хочу стати)?».

Крім того, у виборі професії та місця роботи також можуть значно допомогти співбесіди із консультантами та тести на професійну орієнтацію. Використання таких текстів безпосередньо з нашою цільовою групою не є пріоритетним, бо наші учасники вже, як правило, обрали собі спеціальність та навчаються за нею. Крім того, низка тестів на профорієнтацію вже мала бути проведена з молоддю за державною навчальною програмою в школах та інтернатах. Так, у 8-9 класах учні проходять тест професійної орієнтації Клімова (людина-природа, людина-техніка, людина-людина, людина-знакова система, людина-художній образ), який дозволяє приблизно окреслити коло бажаних спеціальностей. Але, як свідчить практика, у шкільному віці діти надають великого значення самовираженню, тому часто потрапляють у групу «людина-художній образ». Також у школі, але вже в 10-11 класах школярі проходять тест Артмауера, який показує, до якого виду діяльності схильна людина; проводиться перевірка соціального інтелекту – як людина адаптується в новому середовищі, чи буде вона успішною в соціумі. Крім того, існує і досить популярний тест Холланда, згідно якому людей можна поділити на шість типів, що відповідають шістьом видам діяльності. Цей тест виходить з розуміння того, що якби людини прагнули до тих видів діяльності, що відповідають їх типам особистості, то вони могли б зробити усвідомлений вибір своєї кар'єри.

Окрім шкіл, молодим людям з вибором професії можуть допомогти і в районних центрах зайнятості. Для цього достатньо заздалегідь записатися на прийом до спеціаліста по телефону – і у школяра з'являється можливість пройти в Центрі комп'ютерну діагностику. Процедура займає трохи більше години і виявляє тип темпераменту, що рекомендований певній сфері діяльності, визначає відповідні професії. Схоже комп'ютерне профдіагностування можна пройти на базі Центру психологічного діагностування та тренінгових технологій «Інсайт» Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини безкоштовно.

Таким чином, сучасна психологія, педагогіка та дидактика пропонують цілу низку інструментів та підходів як для планування майбутнього загалом, так і для планування кар'єри конкретної людини.

2. Техніка пошуку роботи.

Сьогодні пошук роботи – справа нелегка й не завжди приносить очікуваний результат. Багато хто залишається безробітним не тому, що для нього немає відповідної роботи чи вільного робочого місця, а тому, що не знає, як шукати роботу. Треба зрозуміти, що пошук роботи – це також робота, причому дуже важка. Але знаючи всі її тонкощі, Ви зможете підібрати саме ту роботу, яка Вам до душі та від якої Ви отримуватимете задоволення.

Покрокова інструкція пошуку роботи:

1 крок: Постановка мети.

2 крок: Дослідження ринку праці та його потреб (для дослідження ринку праці використовуйте спеціалізовані журнали, каталоги підприємств, Інтернет, телебачення, а також інформацію з Вашого навчального закладу).

3 крок: Прямі контакти (спілкуйтеся з людьми, які працюють у тій області, яка вам цікава; відвідуйте ярмарки вакансій, дні кар'єри; спеціалізовані виставки; екскурсії на підприємства і т. п.).

4 крок: Пошук вакансій (здійснюйте пошук вакансій через інформацію в пресі, центри зайнятості та кадрові агентства (але остерігайтеся інформаційних агентств!), а також шляхом особистого звернення до менеджерів з персоналу).

5 крок: Отримання запрошення на співбесіду (у ході розмови по телефону з роботодавцем домовтеся про точну дату співбесіди, час, запишіть точну адресу підприємства, телефон та прізвище інтерв'юера).

Особливо важливими є кроки 3 та 4, тобто робота з джерелами інформації про вакансії. Детальніше про них можна наведено нижче.

Джерела інформації про вакансії:

Засоби масової інформації (оголошення в газетах, телебаченні, масових місцях).

Державні центри зайнятості (допомагають знайти робоче місце відповідно до спеціальності й кваліфікації; державна гарантія забезпечення першим робочим місцем).

Інтернет-сайти (існує досить багато сайтів, на сторінках яких розміщена інформація про вакантні посади. Також досить корисним є розміщення на цих сайтах власного резюме).

Кадрові агенції (спеціалізуються на пошуку роботи. Переважна більшість надає платні послуги).

Друзі та знайомі.

Інші джерела (дошки оголошень у транспорті тощо).

Особливо важливим джерелом інформації про пошук роботи для нашої цільової групи є *Державна служба зайнятості*.

До Державної служби зайнятості за сприянням у працевлаштуванні можуть звертатися всі громадяни, які бажають працювати, змінити місце роботи чи працевлаштуватися за сумісництвом. Якщо особа не працює та зареєстрована як безробітна, вона через службу зайнятості отримує допомогу з безробіття; таких безробітних громадян працівники служби зайнятості можуть за їхньої згоди направити на безкоштовні курси з перепідготовки.

У кожному центрі зайнятості створено функціональні сектори:

- довідково-інформаційний;
- самостійного пошуку вакансій;
- профінформаційний;
- реєстраційно-приймальний;
- активної підтримки безробітних.

Для того, щоб знайти роботу, треба змінити або уявлення про себе, або спосіб пошуку роботи. Річ у тому, що зараз просто розсилати резюме і чекати, коли на них дадуть відповідь, – неефективно. Так роблять всі, і «всіх» досить багато. Конкурс на одну вакантну посаду, заявлену на сайтах, в столиці України складає мінімум п'ять осіб на місце, а в регіонах досягає деколи 80. Тому, щоб знайти свою вакансію, доведеться докласти зусиль.

Існують три цілком успішні стратегії не просто пошуку роботи, а пошуку роботи своє мрії. Для реалізації цих стратегій претенденту необхідно зрозуміти, що процес заповнення вакансії ведеться з двох боків: з його боку і з боку працедавця, який хоче знайти відповідну людину для виконання якоїсь роботи. І методи у претендента, і працедавця прямо протилежні. Для того, щоб швидше знайти нове місце, треба навчитися мислити так, як працедавець.

3. Навички в резюме: як заповнити, приклади і рекомендації.

Коли рекрутер шукає свого ідеального кандидата, перше на що він звертає увагу – це Ваш досвід і навички.

Якими є хороші навички в резюме?



Навчіться правильно обирати навички для резюме

більш ніж **90%** рекрутерів згодні, що soft навички так само важливі як і hard навички

Що таке hard та soft навички?

Роботодавці шукають певних людей з конкретними навичками

Чи замислювалися ви над тим, які навички потрібно обов'язково писати, а про які краще зовсім не згадувати в резюме? І як за допомогою цих навичок вигідно себе подати в очах рекрутера, щоб це не виглядало просто як непотрібний текст?

Розділ «Навички». Для чого він потрібен? Розділ «Навички» (англ. «Skills») дає вам можливість показати роботодавцю що конкретно ви зараз вмієте, чому навчилися під час навчання або роботи на попередньому місці, а найголовніше – показати це більш явно і швидко. Таким чином, роботодавець зможе відразу побачити ваші основні вміння, які будуть потрібні на новому місці роботи і, про які не завжди може бути очевидно з розділу про ваш трудовий стаж.

Як виглядає розділ навичок?

- ✓ Напишіть заголовок розділу
- ✓ Використовуйте списки щоб розділити навички
- ✓ Напишіть відповідні вакансії необхідні навички

Розділ навичок

| Skills | Experience |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">Dependable and honest with a positive attitude.Received 95% positive customer service ratings in customer audits.Strong time management skills and a proven history of complete punctuality.Experience with a variety of cleaning products and tools.Patience and composure when interacting with customers.Managed day to day housekeeping of 25 rooms in a busy urban motel. Used multitasking to perform all duties.Successful in handling multiple priorities.Bilingual. Fluent in both English and Spanish.Proficient with computers, technology Microsoft Word, PowerPoint, and familiar with Excel. | <ul style="list-style-type: none">Housekeeper Aug 2014 - Jan 2016 Motel 6 • Thoroughly swept and mopped bedrooms, bathrooms, and dining area. • Responsible for disposal of garbage. • Properly polished the floors. • Replenished cleaning supplies and equipment.Housekeeper Aug 2014 - present Arpete Junction, AZ • Maintained kitchen area including dishes, counters, and floors. • Searched and stored laundry, including toys to the dry cleaners. • Cared for the family pet dog. Duties include feeding, grooming, and walking. |
| Education High School Diploma Pittsburg High School Pittsburg, CA Aug 2008 - May 2014 | Auto Financial Solutions General clerical duties including mapping, answering and routing. Responsible for making sure the bathroom, office and everything in the building was clean and neat. Organized and cleaned waste receptacles. kept hallway, and all common areas clean. Reported details from outside the office and informed management of any damages or problems with vehicles. |

Powered by **mycv**

Вкажіть ваші ключові навички, які найбільше відповідають вимогам роботи.

Порада

Не вписуйте всі навички, які вам тільки відомі. Напевно, у вашому арсеналі знайдуться дійсно значущі для конкретної роботи "скіли". В очах роботодавця це буде виглядати солідніше, ніж довгий список схожих слів.

Будьте відвертими, а також, наведіть конкретні приклади того, як ви використовували ці навички в минулому. Це допоможе показати роботодавцю, що ви дійсно отримали цей досвід і застосовували його на практиці, тобто, зможете використовувати і на новій роботі. Робимо висновок:

- вказуйте ті навички, досвід в яких у вас точно є;
- наведіть переконливі приклади цих навичок в дії.

Наводимо приклад: Якщо ви інженер, який претендує на керівну посаду, недостатньо просто написати про те, що у вас є лідерські якості. Зміцніть ці слова коротким описом про те, що ви керували відділом, делегували завдання своїм колегам, впроваджували нові процеси і покращували якість роботи компанії.

Два типи навичок для вашого резюме. Існують різні категорії професійних навичок, але діляться вони на два основних типи: «жорсткі» (Hard) та «гнучкі» (Soft).

- *Жорсткі або технічні навички* (Hard skills) це суто професійні навички, які ми отримуємо з досвідом від виконання якогось завдання. Це може бути освоєна комп'ютерна програма, мова програмування, іноземна мова і т.д., в залежності від вашої професії.

- *Гнучкі або Універсальні навички* (Soft skills) це неспеціалізовані якості, які допомагають в робочому процесі. Наприклад сюди можна віднести такі універсальні компетенції як: комунікабельність, креативність, вміння працювати в команді, і т.п.

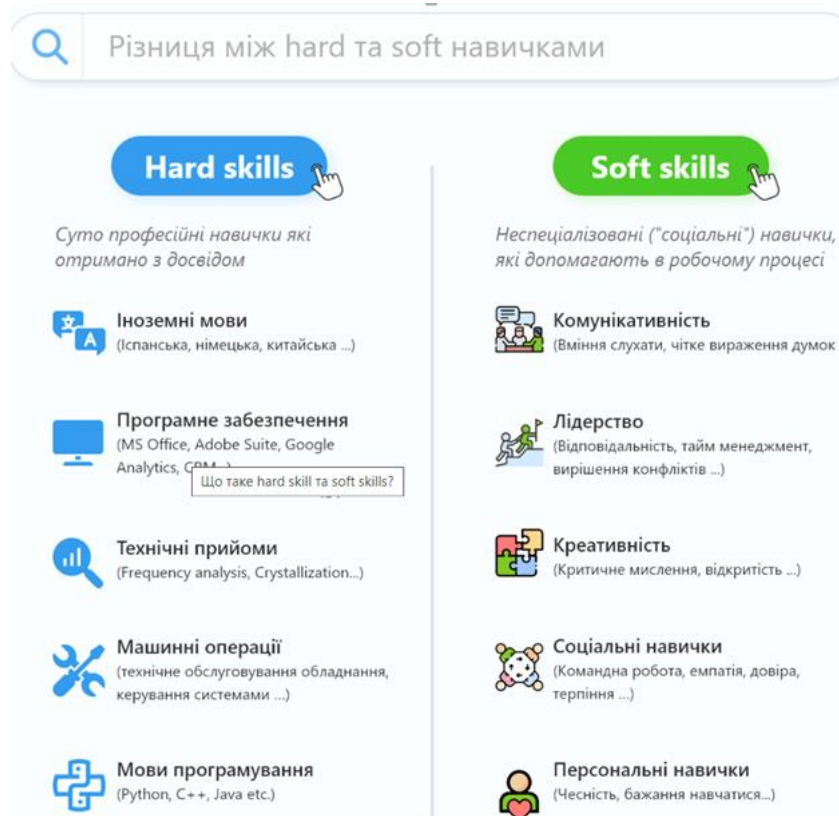
Які навички принесуть більшу цінність для вашого резюме?

Ідеальне резюме має складатися з ключових навичок, які найбільше відповідають посаді:



Коли ринок праці переповнений і на одну вакансію претендують десятки або навіть сотні людей, роботодавець шукає претендента з

конкретним технічним досвідом, щоб витратити мінімум вкладень в його навчання. При великому попиті, «hard skills» йдуть в пріоритеті. Але не варто забувати, що співробітник – це цілісна особистість. Можна добре освоїти якусь програму, але якщо ви не зможете працювати в колективі, проявляти самоорганізованість і прагнення розвиватися в отриманій посаді, навряд чи вас будуть довго утримувати в компанії. Універсальні неспеціалізовані якості також важливі для продуктивної роботи.



Приклад з реального життя: У 2019 компанія LinkedIn провела дослідження, в ході якого вони проаналізували 50 000 навичок, перерахованих в акаунтах користувачів. Виявляється, ідеальний кандидат має однакову кількість жорстких і гнучких навичок, а найбільш бажаною навичкою стала креативність.

Порада

Проаналізуйте не тільки опис вакансії, але і всю галузь в цілому. Якщо ви зрозумієте образ ідеального кандидата на цю вакансію, ви зможете скласти вигрешне резюме.

Top Skills для резюме. Навички, які слід писати в резюме залежать від посади, на яку ви претендуєте, вашого досвіду і галузі, в якій ви хочете працювати. Однак існують навички, які завжди будуть потрібні роботодавцям. За даними LinkedIn, ось список кращих «хард» і «софт» навичок, які затребувані роботодавцями в 2023 році.

| Топ 5 універсальних, Soft навичок | Топ 5 професійних, Hard навичок |
|--|---|
| Креативність Якщо ви дивитесь на завдання з різних ракурсів і знаходите унікальні рішення, ви завжди будете мати перевагу. | Хмарні обчислення Оскільки зараз безліч компаній використовують хмарну систему зберігання даних, фахівці в цій галузі користуються попитом. |
| Здатність переконувати Дуже добре, коли є якісний продукт або сервіс. Але якщо ви зможете привернути до нього інтерес, тоді результат дійсно буде хорошим. | Штучний інтелект Якщо у вас є знання/досвід з обчислювальної математики, кібернетики, машинного навчання, то ви обов'язково зможете знайти роботу. Галузь досить вузька, але перспективна. |
| Уміння працювати в команді Вкрай важливо вміти працювати в команді. Вміти слухати, підтримувати, приймати пропозиції і конструктивно висловлювати свою думку на благо загального результату. | Аналітичне обґрунтування Дуже знадобляться в компаніях, де потрібно працювати з великими обсягами інформації. Аналіз, прогнозування, моделювання ситуацій, здатність врахувати вплив різних чинників і оцінка ситуації, допоможуть вивести проєкт і компанію на новий рівень. |
| Вміння адаптуватися Технології та процеси швидко змінюються. Дуже важливо встигати за цим процесом і адаптуватися під нововведення. | Управління персоналом Керувати людьми, це не про "роби як я кажу", а про здатність керувати командою і процесами всередині неї. Гарна атмосфера має хороший вплив на результат діяльності компанії. |

Те, де буде знаходитися розділ навичок, залежить від того, який формат резюме ви виберете. Вирішуючи куди розмістити цей розділ, скористайтеся наступною інформацією. Є 4 типи оформлення резюме з різним порядком розділів в документі:

- формат зі зворотним хронологією;
- функціональний формат;
- комбінований формат;
- таргетований формат.

Порада

Для того, щоб привернути увагу до свого резюме, ви можете додати розділ "Objective" і описати мотивацію в отриманні роботи, свої переваги, а також очікування від майбутньої посади.

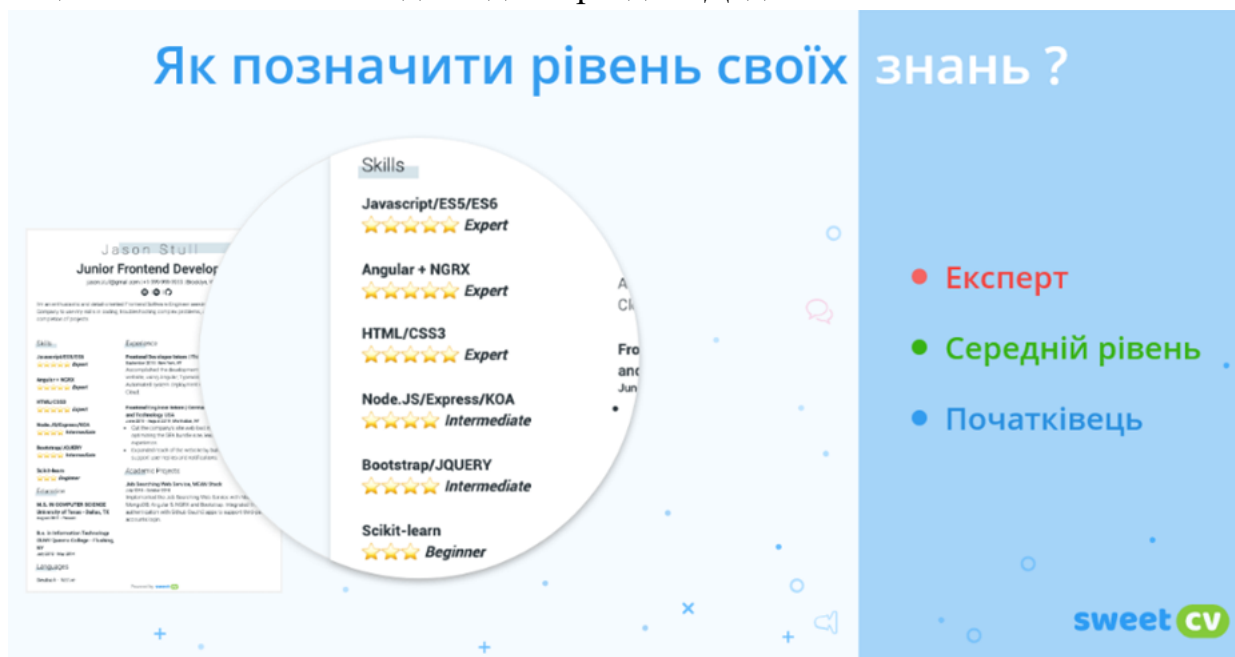
Нижче ми привели короткий опис того, де будуть знаходитись ваші навички в кожному з форматів.

- У функціональному резюме ваші навички будуть першими після контактної інформації та блоку «Про себе», якщо ви його додасте. Найголовніше тут – це максимально перелічити всі свої релевантні вміння і те, як як ви використовували їх на попередньому місці роботи.

- В хронологічному резюме на перший план виходить досвід роботи, а ось навички виконують другорядну роль і відходять на другий план після них.

- У комбінованому типі резюме об'єднуються два попередніх: функціональне і хронологічне. Ви описуєте свої скіли, а під ними місця роботи, де отримали цей досвід.

- У таргетованому резюме ви вказуєте тільки ті навички, які безпосередньо підходять для обраної вами вакансії. Вони можуть розміщуватися до або після досвіду роботи. А решту навичок можна опціонально винести в відповідний розділ «Додаткові навички».



Вказуйте такий рівень своїх навичок, щоб показати свої реальні знання в різних областях.

Як позначити рівень своїх знань. Як би не хотілося додати той чи інший навик в резюме, описаний у вакансії, вам потрібно бути готовими зуміти довести його на співбесіді. Вам не обов’язково писати рівень володіння своїх навичок, але це додасть якусь точність для роботодавця, коли він буде розглядати вашу кандидатуру.

| Базовий (Beginner) | Середній (Intermediate) | Експерт (Expert) |
|--|---|--|
| Це означає, що ви вже знайомі з певним навиком, розумієте основи, але досвіду використання його ще немає. Немає нічого поганого, якщо ви додасте "базовий" рівень поруч з навиком, якщо знаєте що його важливо написати. | Ви знаєте більше ніж новачок, у вас є досвід, але ще є куди рости, щоб стати краще. | Ви експерт в конкретному навичку. Чи маєте достатній досвід, щоб продемонструвати його у будь-який момент. |

Нижче ми описуємо рівні навичок, щоб вам було легше визначити свій і використовувати в резюме:

Як правильно пов’язати навички з досвідом роботи. Ми з’ясували, що наявність списку з навичок в резюме – не зайве, дізналися типи Skills і які з них найбільш актуальні та популярні в 2023 році. А тепер, ми хочемо

нагадати про те, що список навичок у вашому резюме повинен бути релевантним і повністю відповідати тій вакансії, на яку ви претендуєте.

Зараз ми спробуємо розібратися в тому, як вдало описати ваші навички в резюме.

Не в кожному описі вакансії буде багато деталей про посаду, але можна подивитися інформацію про вакансію в інтернеті, пошукати дані про те, чим займається компанія, але можна безпосередньо зв'язатися з рекрутером і уточнити їх вимоги.

Переконайтеся, що ви уважно вивчили опис вакансії, особливо ті навички, які роботодавці хочуть знайти:

- «Адаптувати методи продажу у відповідності з клієнтами»? ➤ Вміння адаптуватися

- «Знаходити рішення для клієнтів з негативним досвідом обслуговування»? ➤ Вирішення конфліктів

- «Працювати в команді для досягнення єдиної мети»? ➤ Командна робота

- «Залучати у конкурси блогерів і лідерів думок»? ➤ Комунікабельність

Будьте відверті, коли пишете про свої навички. Подавайте інформацію вигідно, але не брешіть. Згадайте весь свій досвід. Напевно у вас буде 1-2 вміння, які влучать «прямо в яблучко» до бажаної вакансії.

Порада

Не переймайтеся, якщо технічних навичок у вас більше, або навпаки. Не існує ідеальної кількості навичок, маючи які ви безумовно будете прийняті на всі вакансії. Якщо ви міняєте професію, перегляньте навички і залиште в резюме тільки ті, які підійдуть для нової посади.

Як це має виглядати в резюме? Наведемо приклад добре продуманого розділу навичок в резюме викладача. За основу ми взяли такі навички:

Комунікабельність

- маю досвід спілкування з дітьми різних вікових груп (від 6 до 17), культур і здібностей;
- вмю спілкуватися з батьками, маю професіональне ставлення до колег;
- маю великий досвід вирішення конфліктних ситуацій в класі.

Навички викладання

- маю великий досвід у створенні завдань і іспитів;
- вмю створювати сприятливе середовище навчання, надавати матеріал і розробляти плани уроків;
- вміння правильно керувати часом під час занять.

Зв'язки з громадськістю

- вмю використовувати різні соціальні платформи для спілкування з публікою і організації заходів;
- маю навички публічних виступів;
- володію досвідом пошуку, розробки та проведення різноманітних екскурсій і заходів для дітей різних вікових груп у школі та за її територією;

Технічні навички

- Microsoft Office, Google Suite (експерт)
- Adobe Photoshop, Indesign (середній)
- Створення навчальних презентацій (просунутий)

А ось приклад того, як краще не складати розділ з навичками:

Сильний та Слабкий Розділ Навичок

✓ Soft та hard навички розділені

Оформлення секції навичок в резюме

- Strong experience in creating assignments and exams, activities, and learning styles.
- Clarity in communication with parents, professionalism with colleagues.
- Expert in dealing with different classroom situations, How strong problem solving skills.

Teaching

- Strong experience in creating assignments and exams.
- Huge experience in creating a positive learning environment, delivering the material, and developing lesson plans.
- Comprehensive experience in managing student behavior, Special Education, IEP.
- Ability to manage time and to focus on important and time sensitive tasks to meet deadlines.

Social Relations

- Ability to use different social platforms to communicate with the public and organize events.
- Public speaking skills.
- Experience in searching, developing and leading different excursions for children of different ages.
- Developing and leading research events.

Technical

- EdulyS, SchoolTime, Microsoft Office - expert
- Adobe PS, Indesign - intermediate

Навички розділені на групи

Кожна група має список з уточненнями

✗ Soft та hard навички не розділені

EdulyS, SchoolTime, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Publisher, Edrawsoft, time management, conflict resolution, creative, adaptable.

- Навички набрані текстом і не виділяються
- Значення навичок не розкриті

sweet cv

Описуйте навички, використовуючи списки і маркери, щоб зробити розділ гарним і читабельним. Уникайте суцільного тексту.

Ось як може виглядати розділ з навичками, якщо докласти зусиль, додати заголовки і списки до тексту:

Навички

Комунікативність, вміння викладати і організовувати заходи в школі, проведення екскурсій, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.

Таке резюме завжди буде приємно читати, адже інформація зрозуміла і структурована. У другому випадку зазначені основні навички, але не вистачає деталей їх використання, як і незрозумілий рівень володіння професійними навичками.

Робимо висновки.

Список ваших навичок в резюме призначений для того, щоб показати своєму майбутньому роботодавцеві, що ви є відповідним кандидатом і можете принести користь на новому місці роботи. Те, яку роботу ви обираєте, також впливає на навички, які ви будете додавати в резюме. Ваші скіли разом з описом досвіду роботи будуть відігравати важливу роль при розгляді вашої кандидатури.

Ось список важливих речей, які ви повинні мати на увазі, коли описуєте свої навички в резюме:

- В резюме повинен бути розділ з навичками, релевантними для нового місця роботи. А ось де його розмістити в документі, залежить від формату резюме, який ви оберете. Якщо ваші уміння – це ключова інформація, яку потрібно побачити в першу чергу, то розділ з навичками повинен бути першим після контактної інформації.

- Переконайтеся, що у вашому резюме присутні ті навички, які описані у вакансії. Справа в тому, що роботодавці пишуть їх не просто так. Їм дійсно важливо знайти відповідну людину в свою компанію. Якщо ви проігноруєте це, існує велика ймовірність, що вашу кандидатуру не стануть розглядати.

- Подбайте про те, щоб розділ з навичками був логічно пов'язаний з іншою інформацією у резюме. Якщо ви написали про те, що уважність до деталей ваше друге ім'я – значить резюме повинно бути вчитано вздовж і поперек, щоб уникнути помилок і опечаток. Також, логічно поєднайте навички в досвідом роботи або освітою.

- Розділіть навички на професійні (технічні) та універсальні.. Щоб не писати все в ряд, а логічно розділити інформацію і виділити в резюме те, що дійсно має бути помічено.

- Уточнюйте свій рівень володіння навичками.. Ви можете підкреслити свою компетентність в тих чи інших областях, кваліфікуючи свої навички як початківець, середній або експерт. Також можна використовувати графічні індикатори, якщо ви не впевнені як точно описати свій рівень.

- Структуруйте розділ.. Дуже важливо зробити резюме максимально зрозумілим і читабельним. Це вже запорука позитивного результату. Структуруйте не тільки один розділ, а всі компоненти в резюме.

4. Навички самопрезентації.

Самопрезентація – це процес, за допомогою якого людина намагається сформуванати у інших людей враження про самого себе.

Успіх самопрезентації залежить від уміння представити себе іншим людям, привернути до себе увагу, актуалізувати інтерес людей до своїх якостей.

Самопрезентація є невід’ємною частиною людської натури. Чому ж люди повинні свідомо займатися самопрезентаціями? Виділяються кілька основних причин. Люди займаються самопрезентацією, тому що вона дозволяє:

- *Отримувати від інших людей потрібні ресурси* (матеріальні, інформаційні, емоційні та інші). Людина, яка вміє подати себе, легше за інших влаштовується на роботу, сподобається чоловікові або жінці, знайде спільну мову з керівником і т. д.

- *Конструювати образ власного Я*. Образ себе залежить не тільки від наших власних переконань, але також і від того, як, на нашу думку, нас бачать інші. Якщо оточуючі сміються над Вашими жартами, це буде формувати у Вас уявлення, що Ви – людина дотепна, незважаючи на те, що самі Ви в цьому не впевнені. Якщо про Вас говорять як про людину компетентну й знаючу, – з часом Ви самі повірите в це. Хочете бути – вмійте здаватися (веселим, рішучим, винахідливим і т. д.).

- *Чуйте ставлення до «збереження обличчя»* цінується практично в усіх культурах. Тому, якщо Ви будете тактовно пом’якшувати помилки інших, то і Вам будуть рідше робити зауваження. У спілкуванні це дозволить істотно згладити моменти критики, знизити конфронтацію і агресію.

Основні стратегії придбання гарного ставлення людей:

- *Вираз своєї симпатії до іншої людини* (Як часто Ви говорите компліменти, підбадьорюєте людей, які з Вами поруч? Як часто Ви просите пораду та підтримки?).

- *Невербальні знаки* (Це посмішка і невербальні знаки уваги до співрозмовника (кивки головою, погляд на співрозмовника). Посмішка сигналізує про Ваш гарний настрій і самопочуття. Як часто Ви посміхаєтеся? Напевно досить рідко, причому швидше за все у колі близьких людей).

- *Створення видимості подібності* (Людам подобаються ті, хто схожий на них самих чи на приємних їм людей. Подібність може виражатися в наявності спільних інтересів, схожою зовнішності або голосу, манері одягатися і розмовляти. Висловити згоду з переконаннями і віруваннями іншої людини – означає завоювати його прихильність. Скоригувати свою

думку, підлаштуватися за якоюсь ознакою – гарний спосіб завоювати прихильність).

5. Співбесіда.

Одним із найефективніших методів отримання інформації про вакансії та першим кроком до працевлаштування може бути дзвінок роботодавцю. У молодих людей можуть бути побоювання з приводу відповіді роботодавця, оскільки немає впевненості, що там є вільні робочі місця. Але треба мати на увазі. Що для роботодавця сказати «ні» по телефону не так просто. Крім того, зателефонувавши, Ви нічого не втрачаєте. Практика доводить, що телефонні дзвінки, у більшості випадків, дають шанс принаймні на подальшу співбесіду.

Поради, які стануть Вам у нагоді перед телефонним дзвінком:

- починаючи телефонну розмову з роботодавцем, треба звернутись до нього і відрекомендуватись. Ви зменшуєте психологічну дистанцію між співрозмовником і собою, якщо будете звертатися до роботодавця на ім'я та по батькові. До того ж Ви справите приємне враження, тому що, по-перше, не пошкодували свого часу і зусиль, щоб з'ясувати його ім'я; по-друге, продемонструєте, що Ви ввічлива і вихована людина;

- якщо Ви телефонуєте за рекомендацією людини, яку роботодавець добре знає і поважає, то буде доцільним згадати про це;

- під час розмови обов'язково проясніть мету Вашого дзвінка: Ви шукаєте роботу;

- коротко розкажіть про себе, згадуючи свої сильні сторони та якості, здібності і т. д. Розповідь має бути цікавою і короткою. Для цього треба покласти перед собою аркуш паперу із записами того, що Ви плануєте розповісти про себе;

- у будь-якому випадку треба сказати роботодавцю, що Ви дуже цікавитесь саме цим підприємством тому, що викликає захоплення його продукція або його позитивна роль у соціальному розвитку міста, селища. Це показує, що Ви телефонуєте не випадково. Ніколи не кажіть, що Вас цікавить лише наявність вакансії на підприємстві.

Наприкінці розмови запропонуйте надіслати поштою своє резюме. Запитайте, чи можете Ви знову зателефонувати, можливо, пізніше, коли в роботодавця вже буде Ваше резюме. Ввічливо подякуйте роботодавцю за увагу.

Якщо телефонна розмова або надіслане резюме принесуть свої результати, то молода людина отримає довгоочікуване запрошення на

співбесіду. Співбесіда з роботодавцем зазвичай передуює прийняттю ним рішення про прийом людини на роботу. Тому вона є найвідповідальнішою ланкою всього процесу працевлаштування.

Перша співбесіда, як правило, проходить із представником роботодавця, наприклад із працівником відділу кадрів, який може й не мати глибокого знання всіх аспектів роботи. Його обов'язок – визначити, чи відповідає кандидат за формальними критеріями даній посаді, та вирішити, чи варто запрошувати його на другу співбесіду. Друга співбесіда зазвичай проходить безпосередньо з тим, хто приймає остаточне рішення щодо працевлаштування (директор, начальник).

Навіть якщо Ви маєте чималий досвід пошуку роботи, не слід забувати, що до кожної нової співбесіди необхідно підготуватися. Як правило, найбільш відповідально ставляться до співбесіди найбільш кваліфіковані фахівці, які цілком обґрунтовано претендують на найкращу роботу. З іншого боку, чим нижча планка фахівця, тим, як правило, гірше він готовий до співбесіди. Отож, кожного разу, отримавши запрошення на співбесіду, користуйтеся наведеними нижче порадами від Маргарет Стін.

Підготовка до співбесіди:

1) Намагайтесь озброїтись достатньою кількістю даних про організацію, куди маєте намір влаштуватися.

2) Майте при собі не лише резюме (краще використовувати приклад резюме при написанні власного), але й копії необхідних документів, у тому числі про освіту.

3) Будьте готові назвати прізвища та телефони осіб, що надали Вам рекомендації (попередньо узгодивши це з ними).

4) Точно з'ясуйте місце розташування офісу та маршрут, щоб не запізнитись.

5) Подбайте про те, щоб мати у запасі достатньо часу – і не нервувати, якщо співбесіда затягуватиметься.

6) В одязі дотримуйтесь ділового стилю. Ретельно продумайте свій костюм. Тут все досить просто – на інтерв'ю в будь-яку компанію прийнято приходити в діловому костюмі, навіть якщо корпоративна політика компанії припускає вільний стиль. Якщо діловий костюм – це не Ваш стиль, постарайтесь підібрати його так, щоб відчувати себе максимально комфортно і органічно.

7) Складіть список можливих питань і підготуйте варіанти відповідей на них.

8) Спеціально підготуйтеся до обговорення питання про оплату праці. Не варто намагатися спокусити інтерв'юера власного «дешевизною»: цим Ви

продемонструйте невпевненість у собі і низьку самооцінку. Навіть якщо працедавець не зможе заплатити Вам ту суму, яку Ви назвете, це не стане причиною відмови в роботі: він просто запропонує Вам нижчий рівень оплати. А якщо Ви згодні працювати, отримуючи «маленьку» зарплату, то ніщо не примусить працедавця платити Вам більше (якщо не йдеться про великі компанії, де рівень оплати, як правило, стандартизований).

9) Добре відпрацюйте відповіді на найбільш ймовірні запитання (здійснюючи це у формі ігрової репетиції співбесіди).

10) Обов'язково підготуйте перелік запитань, щоб поставити їх, якщо буде надана така можливість.

Поведінка на співбесіді:

1) В офісі намагайтеся бути з усіма чемним і терплячим.

2) Старанно заповнюйте всі анкети і формуляри, що будуть запропоновані.

3) На початку співбесіди обов'язково представтесь. Поцікавтесь, як звати співрозмовника. Підготуйте невелику розповідь про себе (інтерв'юери просять розповісти про себе досить часто, тому слова «Спочатку нам хотілося б почути, що Ви можете сказати про себе...» не мають поставити Вас у безвихідне становище). Хоча формулювання питання вельми абстрактне, Ваша відповідь повинна бути достатньо конкретною та лаконічною. Прагніть повідомляти тільки дійсно потрібну інформацію.

4) Тримайте зоровий контакт.

5) Уважно, не перебиваючи, вислуховуйте запитання.

6) Якщо Ви не впевнені, що добре зрозуміли, не соромтесь уточнити («Чи правильно я зрозумів, що..»).

7) Уникайте багатослів'я, відповідайте по суті.

8) Будьте об'єктивні та правдиві – але не занадто відверті.

9) Стикнувшись із необхідністю надати негативну інформацію про себе, не заперечуйте неприємні моменти, якщо вони відповідають стану речей, – але обов'язково намагайтеся збалансувати їх позитивною інформацією про себе. Пам'ятайте, що інтерв'юера більшою мірою цікавить не те, що Ви відповідаєте на питання, а те, як Ви відповідаєте. Адже інтерв'ю більшою мірою націлене на з'ясування не професійних, а особистих якостей кандидата: його комунікабельності, уміння чітко висловлювати свої думки, упевненості в собі, стійкості до стресу і т. д.

10) Тримайтеся з гідністю, намагайтеся не справляти враження невдахи чи людини, що бідує; так само утримайтеся і від зухвальства. Пам'ятайте, Ви не на іспиті і інтерв'юер також зацікавлений у Вас, як і Ви у ньому. Адже якщо Вас запросили на інтерв'ю, це означає, що як фахівець Ви вже чимось

привернули увагу працедавця. Якщо повністю заспокоїтися Вам не вдалося, постарайтеся цього не показувати.

11) Якщо Вам запропонують можливість поставити запитання, обов'язково скористайтесь нею, проте не захоплюйтеся (двох-трьох питань цілком досить).

12) Ставлячи запитання, насамперед цікавтесь змістом роботи і умовами її успішного виконання. Можна поцікавитися, у зв'язку з чим відкрита позиція (з розширенням компанії або відходом колишнього співробітника) і уточнити основні посадові обов'язки.

13) На першому етапі співбесіди намагайтесь не ставити питань про оплату.

14) Обов'язково уточніть, як саме Ви зможете дізнатися про результати співбесіди, постарайтеся домовитись про те, щоб зателефонувати самому.

15) Закінчуючи співбесіду, не забудьте про звичайні норми ввічливості.

До більшості з наведених пунктів Вам не доведеться щоразу готуватися наново. Проте за деякими пунктами до кожного нового роботодавця слід підходити з урахуванням саме його специфіки – а отже, на підготовку до співбесіди слід виділити певний час та зусилля. У будь-якому разі пам'ятайте: роботодавець насамперед зацікавлений в кваліфікованих фахівцях, професіоналах. Постарайтеся продемонструвати під час розмови відповідні якості.

6. Адаптація на робочу місці.

Перший робочий день з психологічної точки зору водночас найважчий та найважливіший. Від того, як Ви себе поведете в перший день, буде залежати те, як будуть складатися Ваші відносини з колегами в майбутньому.

У перший день керівник зобов'язаний представити колективу свого нового співробітника. Далі досвідчені робітники повинні ввести нового колегу в курс справи.

У перші дні від Вас потребується дружнє привітання і короткі важливі доброзичливі контакти. Такий початок робочого дня допомагає забути домашні проблеми, пережити негатив вражень від транспортних незручностей, легше увійти в нормальний робочий стан. Не слід вводити нового співробітника в особисті відносини між деякими членами колективу. Форма звернення всіх співробітників організації залежить від традицій і особистих симпатій кожного, але не прийнято звертатися до когось за прізвищем.

Виховані люди завжди цікавляться справами своїх колег. Їх успіхи повинні відверто радувати, а невдачі засмучувати. Особисті образи, симпатії і антипатії не повинні переноситися на ділові стосунки з колегами. Не слід набридати співробітникам розповідями про своє життя і особисті неприємності.

Робоче місце співробітника також може багато розповісти про нього. Вихована людина ніколи не змісить оточуючих споглядати безлад на своєму столі. Жінкам не слід займатися макіяжем на робочому місці, тим більше якщо в кабінеті знаходиться декілька чоловік. Не розглядайте документи на чужому столі, нічого не шукайте там. Не ведіть довгих особистих розмов по службовому телефону, ні в якому разі не можна підслуховувати чужі телефонні розмови.

Якщо хтось підходить до Вас, обов'язково приділіть цій людині увагу. Постарайтесь згадати його імя, тихо повторивши його про себе. Якщо Ви не впевнені в імені, попросіть людину відразу ж назвати його. Слухайте все, що Вам говорять, виділяючи саме цікаве, щоб продовжити розмову. Якщо в розмові немає нічого цікавого, постарайтесь зачепитися хоча б за щось. Якщо хтось представляють, а потім на того, хто представляє.

Єдиним доступним фізичним контактом у світі бізнесу являється рукостискання. Рукостисканню приділяють мало уваги, хоч практично воно є універсальним і до того ж супроводжується поглядом в очі і посмішкою; здійснюється правою рукою; триває не більше двох-трьох секунд. Не потрібно стискати руку увесь час, поки Вас представляють, і використовувати рукостискання, щоб притягнути людину до себе.

Під час розмови необхідно не тільки уважно слухати, але й виглядати уважно слухаючим. Це досягається за допомогою мови тіла. Дивіться на співрозмовника, злегка нахилившись вперед.

Методи адаптації на робочу місці (введення в курс справи):

Стажування – це той період, який дає можливість майбутньому співробітникові побачити «зсередини» своє робоче місце, познайомитися з функціоналом, оцінити свої можливості і, у результаті, ухвалити остаточне рішення.

Наставник або куратор – одна із значущих фігур у процесі адаптації.

Завдання наставника прискорити становлення співробітника і розвинути його здібності до самостійного і якісного виконання завдань.

Інформація, яку необхідно повідомити новому співробітнику на новому робочу місці:

- Хто є безпосереднім керівником;

- Які вимоги до тривалості робочого дня, що рахується пізнім і раннім виходом з роботи;
- Хто входить у команду, куди зарахований новачок, і які обов'язки у кожного з них;
- Як слід спілкуватися з членами команди новому члену організації;
- У чому полягає внесок команди у роботу фірми в цілому;
- Які кар'єрні можливості відкриває фірма;
- Як планується підвищення кваліфікації і професійний ріст;
- Як функціонує система винагород, враховуючи заробітну плату, преміальні. Оплату відпустки, пенсійну програму.

Виділяють чотири види адаптації:

Негативізм. Працівник висловлює активну незгоду з цінностями фірми, його очікування перебувають у непримиренній суперечності з реальністю. Зазвичай він звільняється в перші ж місяці.

Конформізм. Повне прийняття цінностей і норм організації, готовність підкорятися правилам гри. Такі працівники складають у колективі основну масу.

Мімікрія. Дотримання другорядних норм при неприйнятті основних властиво потенційній групі ризику, члени якої готові в будь-який момент розлучитися з фірмою.

Адаптивний індивідуалізм. Він характеризується згодою з основними нормами і цінностями організації при неприйнятті другорядних. Співробітник зберігає якусь індивідуальність, але по-своєму непогано працює в колективі.

7. Професійна етика, корпоративна культура.

75% часу ми проводимо у спілкуванні з іншими, і тому повинні вміти бути частиною колективу, суспільства, виконуючи певні функції.

Корпоративна культура – сукупність моделей поведінки, які придбані організацією в процесі адаптації до зовнішнього середовища і внутрішньої інтеграції, що показали свою ефективність і поділяються більшістю сленів організації.

Компоненти корпоративної культури:

- прийнята у колективі система лідерства;
- стилі вирішення конфліктів;
- діюча система комунікації;
- позиція робітника в організації.

Класифікація корпоративної культури:

Бейсбольна команда. В «бейсбольній команді» ключові успішні співробітники вважають себе «вільними гравцями», за них між роботодавцями ведеться активна конкуренція на ринку робочої сили. Працівників з невисокими особистісними та професійними показниками швидко звільняють з ініціативи роботодавців.

Клубна культура. «Клубна культура» характеризується лояльністю, відданістю і спрацьованістю співробітників, командною роботою. Кар'єрне зростання відбувається повільно і поступово. Від працівника очікують, що на кожному новому рівні він повинен досягнути всі тонкощі даної роботи та оволодіти майстерністю, тому працівники мають широкий професійний кругозір.

Академічна культура. У компанії з «академічної культури» набирають нових молодих співробітників, які проявляють інтерес до довготривалої співпраці і згодні повільно просуватися службовими сходами. На відміну від «клубної культури», працівники тут рідко переходять з одного відділу до іншого або з одного напрямку в інший. Підставою для заохочення і просування є гарна робота і професійна майстерність.

Питання для самоперевірки:

1. Дайте термінологічне визначення поняттю «кар'єра»?
2. Надайте характеристику різноманітним класифікаціям та типологіям кар'єри.
3. Яка є типова покрокова інструкція пошуку роботи?
4. Які навички необхідно прописати у резюме?
5. Поясніть значення поняття «самопрезентація».
6. Які комунікативні бар'єри є найбільш характерними у сучасному діловому спілкуванні? Як їх уникнути?
7. Поміркуйте, чи можливо налагодити ефективну комунікацію без знання основних культурних та етичних норм ділового спілкування? Запропонуйте власний рейтинг правил, які забезпечують успіх у налагодженні ділової комунікації.
8. Підготовка до співбесіди: практичні рекомендації.
9. Які Ви знаєте види адаптації на робочому місці?
10. Дайте термінологічне визначення поняттю «кар'єра»? Перерахуйте компоненти корпоративної культури.

Тема 2. Гендерні аспекти розвитку кар'єри.

1. Соціальні та психологічні чинники розвитку кар'єри чоловіків і жінок.
2. Гендерні особливості лідерства, менеджменту, управління.
3. Гендерні стереотипи у професійній діяльності.
4. Гендерна дискримінація на робочому місці.
5. Основні напрями роботи психолога з проблемами гендерної дискримінації, сексизму, гендерних домагань і насилля на робочу місці.
6. Психологічна допомога у процесі розвитку кар'єри особистості.

1. Соціальні та психологічні чинники розвитку кар'єри чоловіків і жінок.

Існують різні підходи до виокремлення чинників розвитку кар'єри особистості.

Дослідники виокремлюють три рівні чинників, що впливають на розвиток кар'єри особистості.

Мікрорівень – це чинники, пов'язані безпосередньо з особистістю (мотивація, прийняття рішень щодо зміни ролей, етапи професійної соціалізації, що проходить працівник).

Мезорівень – це чинники, пов'язані зі взаємодією особистості з організаційним середовищем, впливом інших людей на професійне становлення індивіда (планування родини, співвідношення інтересів родини з інтересами роботи, досягнення «плато» кар'єри, взаємини різних рівнів управління в організації, корпоративна культура організації, переважний стиль – це чинники, що відображають більш узагальнені інституціональні впливи (особливості ринку праці, забезпечення рівних можливостей щодо зайнятості, специфіка національної культури, належність до національної субкультури, соціальні стереотипи, вплив ЗМІ тощо).

Проаналізуємо детальніше кожен рівень чинників розвитку кар'єри з урахуванням їх впливу на чоловіків та жінок.

Соціальні чинники, серед яких звернемо увагу на *ситуацію, що склалася на ринку праці*. Попит та пропозиція на ринку праці України визначають сфери діяльності та професії, які є найпотрібнішими, найбільш оплачуваними на певному етапі суспільного розвитку. Актуальність професії збільшує попит на неї під час професійної підготовки, що призводить до збільшення кількості фахівців цього виду діяльності. Така ситуація сприяє конкуренції на ринку праці.

Численні соціологічні дослідження свідчать про те, що пропозиція на ринку праці значно перевершує попит. Це не сприяє успішному розвитку кар'єри. На думку дослідників, говорити про нормальний розвиток кар'єри можна тільки в тому випадку, якщо попит на працю перевищує його пропозицію. Проте в сучасних умовах мова йде не просто про наявність на ринку праці необхідних працівників, а про потребу висококваліфікованих працівників у будь-якій галузі та сфері діяльності. При зростанні кваліфікації працівник очікує зростання заробітної плати. Якщо його очікування не виправдовуються, починаються пошуки іншого місця роботи. Такі тенденції призводять до масових трудових міграцій працівників за кордон та зростання безробіття.

Ситуація безробіття на ринку праці може виявлятися у наступних тенденціях, які створюватимуть бар'єри розвитку кар'єри: маніпулювання безробітними, зниження професійної мотивації, гендерна дискримінація, яка виявляється у кваліфікації жінок як певною мірою проблемних працівників (жінки можуть виходити у відпустку для догляду за дитиною, перебувати на лікарняних чи інше, а це не завжди вигідно організації), актуалізація професійної мобільності працівника, пошуки нових шляхів працевлаштування та професійної самореалізації.

Переважання пропозиції на ринку праці над попитом створює умови конкуренції для працівника певної галузі. Як зазначають фахівці, якщо син, працюючи у тій самій галузі, що й батько, хоче мати те саме, що й батько у його віці, він повинен працювати набагато більше, бути професійно мобільним, діяти у постійно змінних умовах. Якщо розглядати гендерний аспект конкуренції, то домінування «подвійної зайнятості» жінок, гендерна сегрегація у сфері зайнятості, ефекти «скляної стелі» та «скляних стін» роблять жінку менш конкурентоспроможною у певних видах діяльності порівняно з чоловіками.

До ситуації на ринку праці варто віднести *гендерну специфіку сфери зайнятості* в країні, а також *індекс гендерної рівності*.

До соціальних (суспільних) чинників належить *правове забезпечення* у державі. Політика гендерної рівності, дотримання чинного законодавства спрямовані на подолання гендерної сегрегації та дискримінації у всіх виявах та створення сприятливих умов для розвитку кар'єри чоловіків і жінок.

До макрорівня чинників розвитку кар'єри відносять також *соціальний статус сім'ї, рівень освіти та кваліфікації, вік, етнічну належність (расу)*.

Зокрема наголошують на актуальності врахування віку, рівня освіти, гендеру, соціально-демографічного чинника, сімейного стану, кількості дітей на вибір моделі кар'єри. Дослідниками виявлено, що молодь орієнтована на

мобільну модель кар'єри, менше схильна до самозайнятості. Вибір традиційної моделі кар'єри пов'язують із отриманням фахової освіти, початком трудової діяльності у державних установах, кількістю дітей у сім'ї (їх збільшення), сімейним станом, тобто неодружені рідше орієнтовані на традиційну модель кар'єри.

До *соціокультурних та етнопсихологічних* чинників належать рівень розвитку суспільства, його культури, суспільних норм, цінностей, традицій, наявність етнічних гендерних установок та стереотипів. Традиції — це спосіб збереження, передавання й відтворення як позитивного, так і негативного досвіду. Відповідно, варто розглядати ставлення до жінки чи чоловіка у тій чи іншій культурі, їх місце в системі суспільно-виробничих взаємин, роль у сімейній сфері та можливості кар'єрного зростання. Слід пам'ятати, що в контексті соціокультурних та етнопсихологічних чинників розглядають саме трактування поняття «гендер», конфігурація гендерної ідентичності в певному суспільстві, механізми її формування та вияву.

Сюди ж можна віднести ментальність, національний характер, суспільну та масову свідомість, громадську думку, вплив ЗМІ тощо.

Суспільна свідомість – це духовна сфера життєдіяльності суспільства, узагальнене відображення об'єктивних умов його існування, історичного типу суспільного буття, система духовних орієнтирів і суспільних цінностей. *Масова свідомість* є виявом суспільної свідомості, формується у процесі міжособистісного та міжгрупового спілкування з метою сприймання актуальної соціальної, політичної інформації, значущого явища в житті суспільства. Загалом у масовій свідомості виявляються рівень розвитку суспільної свідомості в конкретному суспільстві, масові інтереси, організація масової інформації, рівень соціальної і політичної активності людей. Зміст масової свідомості визначається загальнодоступними цінностями. Взаємодіючи з масовою культурою, вона формує масову поведінку й масові поведінкові стереотипи. *Громадська думка* є виразником масової свідомості суспільства. Вона належить до числа найпоширеніших соціально-психологічних масових явищ у великих соціальних групах, виникає з приводу певних подій, явищ суспільного життя. Громадську думку трактують як публічно виражене й поширене судження, яке містить оцінку й ставлення (приховане чи явне) до якоїсь події, окремих осіб, діяльності різних груп, організацій, що мають певний інтерес для суспільства.

Варто звернути увагу на ЗМІ не тільки як чинник кар'єрного розвитку жінок, але і як чинник формування суспільної та масової свідомості, соціальних гендерних стереотипів. Соціальне моделювання гендеру здійснюється через мас-медіа, включення в малі і великі групи – освітні,

трудо́ві, профе́сійні. ЗМІ, з одного боку, виражають загальне ставлення соціуму до певної проблеми, осіб, звичаїв, традицій, зрештою, до ролі чоловіків і жінок у суспільстві. З іншого боку, ЗМІ, впливаючи на суспільну, масову та індивідуальну свідомість, формують бажаний, очікуваний у певному суспільстві образ маскулінності та фемінності, чоловіка та жінки, способів їх діяльності та можливого, підтримуваного і дозволеного суспільством способу самореалізації.

Формування системи гендерних ролей відбувається шляхом установлення нормативних вимог щодо поведінки і взаємодії статей на основі соціального схвалення чи посилення психологічного тиску. Вплив ЗМІ на психіку людини є переважно усвідомлюваним, цілеспрямованим і спеціально організованим. При організації такого впливу враховуються інтереси суб'єкта впливу, особливості об'єкта, а також умови їх взаємодії. Рекла́ма впливає на ознаки гендерної ідентичності мас, оскільки бере безпосередню участь у конструюванні понять фемінність / гіперфемінність, маскулінність / гіпермаскулінність. Гендерні повідомлення рекламних текстів, зокре́ма комерційних, в українських мас-медіа отримують негативну оцінку в психологічних дослідженнях, оскільки маскулінність та фемінність виступають як суб'єктність і об'єктність.

Якщо проаналізувати нашу рекла́му, можна простежити відверті елементи гендерної сегрегації на ринку праці в Україні, стереотипні образи чоловіка та жінки, їх обов'язків та функцій на роботі і в сім'ї. Іноді в рекламі підкреслюється сексуальність, жіночність жінки, а не її рівень професіоналізму чи особистісні якості. Поширюється маніпуляція гендерними установками, яка виявляється у рекламних матеріалах, де жінок традиційно представлено в ролі домогосподині або об'єкта сексуального бажання, а чоловіка – у ролі успішної ділової людини, переможця, того, хто робить вибір та впевнено приймає рішення. Такі установки негативно впливають на реалізацію політики гендерної рівності, створюють бар'єри для активної участі жінки у суспільному житті, підтримують уявлення про традиційний розподіл чоловічих та жіночих ролей у суспільстві, гендерну сегрегацію тощо. Значну роль ЗМІ відіграють у формуванні у молоді моделей успішної жінки чи чоловіка. Ці моделі містять сукупність психологічних характеристик, особистісних якостей і рис, які мають бути притаманні чоловікові чи жінці, способи взаємодії із близьким, професійним оточенням та соціумом загалом, стилі поведінки та самопрезентації, доміантні способи прийняття рішень, способи здобуття кар'єри та професійного успіху. Проте, як уже було відзначено, ці пропоновані ЗМІ моделі часто характеризуються

стереотипністю, іноді – ідеалізацією (у реальному житті все буває дещо по-іншому).

Згідно з результатами дослідження, українські ЗМІ активно спекулюють на використанні гендерних стереотипів. Жіночі періодичні видання зосереджують увагу жінок на сім'ї, сфері обслуговування, стосунках, моді, а видання для чоловіків переважно є вузькоспеціалізованими, орієнтованими на активну професійну діяльність, дозволя, практично не торкаються теми піклування про сім'ю. Рекламу у популярних журналах часто має сексуальний підтекст, є дискримінаційною щодо жіночого тіла, сприяє поширенню думки, що жінка – річ, якою повинен володіти успішний чоловік.

Проблеми виникають тоді, коли жінка, молода дівчина, виявляє невідповідності між власними уявленнями, прагненнями, цінностями, здібностями, які опираються на її індивідуально-психологічні особливості, та моделлю успішної, ідеальної жінки, яку диктує суспільство. До чоловіків виникають часто очікування демонстрації маскулітності, розвитку кар'єри відповідно до гендерної сегрегації, які не завжди узгоджуються з гендерними особливостями чоловіка, не відповідають його особистісним прагненням. Психологу слід допомогти узгодити ці моделі, виявити основні і другорядні чинники для чоловіка чи жінки, допомогти здійснити професійну самореалізацію у гармонії із собою та соціумом.

Слід звертати увагу і на проблему формування егалітарних цінностей у гендерній культурі студентської молоді через актуалізацію статевої самоідентифікації тоді, коли молодь розпочинає статево й подружнє життя, що є важливою сферою їх життєвої самореалізації.

Суспільна, масова свідомість, ЗМІ відображають зміст *гендерних стереотипів* у певному суспільстві, міру їх укорінення та впливу на суспільне й індивідуальне життя. Гендерні стереотипи є чинником формування гендерної сегрегації та дискримінації, частково – професійного вибору людини.

2. Гендерні особливості лідерства, менеджменту, управління.

У психологічній літературі існує кілька класифікацій теорій гендерних особливостей лідерства.

Одна із класифікацій виокремлює наступні підходи: 1) лідерство *біологічно детерміноване*, тобто вроджене, може спостерігатися тільки у чоловіків; 2) вивчення ролі *соціалізації* у формуванні лідерства та дослідження поняття гендерної ролі як одного з визначальних чинників

лідерства; 3) вивчення *сукупності чинників*, серед яких і ідентифікація, які формують гендерну роль та впливають на ефективність керівництва; 4) *дослідження відмінностей* у процесі становлення лідерства у чоловіків та жінок.

Найчастіше у психологічній літературі теорії лідерства, пов'язані із гендерними аспектами, виокремлюють у три основні напрями:

1. Гендерний чинник розглядають як основний, визначальний.
2. Перевагу надають лідерським якостям.
3. Обидва чинники (гендер та лідерство) розглядають як рівноправні.

Теорії, які у вивченні гендерних аспектів лідерства гендерний чинник визначають основними.

Концепція гендерного потоку, висунута Барбарою Гутек, розглядає чинник гендеру як домінуючий, такий, що має значний вплив на всі ролі індивіда, у тому числі і на вияв лідерства. Виникає так званий «гендерний ефект», коли стать та гендер стають більш впливовими, ніж інші чинники. Відповідно до цієї концепції, сприйняття лідера та його ефективності залежить від його статі.

Теорія гендерного відбору лідерів (Дж. Боумен та співавтори, С. Суттон та співавтори) припускає, що люди у ділових та приватних стосунках висувають різні вимоги до лідерів різної статі. Відносно жінок ці вимоги часто є більш високими, ніж відносно чоловіків. Відповідно, щоб отримати керівну посаду, жінка повинна продемонструвати набагато більшу компетентність, щоб знівелювати гендерні стереотипи та упереджене ставлення до неї як до фахівця.

У *концепції токенизму* Розабет Кентер припускає, що на групову динаміку значний вплив здійснює склад групи (віковий, гендерний, расовий тощо). Тих членів групи, які за певною ознакою (у нашому випадку – гендер), становили більшість, називають *домінантами*, а меншість – «*токенами*» (символами). *Токени* у зв'язку зі своєю невеликою кількістю стають більш помітними у групі, сприймаються більш стереотипно, їх характеристики перебільшуються. Відповідно, жінки у чоловічих групах та жінкилідери у чоловічому діловому світі сприймаються як токени. Це ж можна сказати і про чоловіків у жіночих групах.

Подолати негативні наслідки токенизму пропонують за допомогою ідеї *враженнєвого менеджменту*, який розглядають як спосіб впливу на інших із метою викликати необхідне, бажане враження за допомогою певних слів, дій, невербальної комунікації.

Ідея враженнєвого менеджменту знайшла відображення у *моделі інтеграції* (Е. Джоунс, Р. Лайден і Т. Мітчелл), яку трактують як здатність

людини бути привабливою для інших, викликати у них симпатію. Людину, яка викликає захоплення, називають інтегратором, а об'єкт інтеграції (на кого спрямовані впливи) – мішенню. Виділяють 4 типи інтеграційних стратегій: самопрезентація; підсилення інших (наприклад, через похвалу, визнання); демонстрація схожості думок, цінностей; виокремлення фаворитів. Згідно з цією моделлю, інтеграція допомагає жінкам ставати лідерами.

До підходів із домінуванням гендерного чинника відносять *ідею андрогенії* (Дж. Спенс, С. Бем). Андрогінність розглядають як поєднання показників високої маскулінності і високої фемінності або як баланс між маскулінністю та фемінністю. Андрогінності надавали перевагу перед маскулінністю та фемінністю. Теорія *андрогенного менеджменту* стверджує, що успішний лідер, керівник має поєднувати ефективні характеристики маскулінності – фемінності, а лідерами можуть бути як чоловіки, так і жінки, тобто чинник статі не має значення.

До цього напрямку відносять і теорії загальних гендерних відмінностей. До них належать: імпліцитні теорії, теорія «незалежної» та «взаємозалежної» Я-концепції, теорію андрогенії та андрогенного менеджменту. Останні дві теорії уже розглянуто вище.

Імпліцитні теорії вивчають вплив гендерних стереотипів на сприйняття індивідом лідерів, які є представниками різних статей. Виявлено, що індивід сприймає насамперед не соціальну роль іншого індивіда, а його стать. Тобто неважливо, чи людина є менеджером, лідером, звичайним працівником, важливо – якої вона статі. Відповідно будуть сформовані очікування щодо поведінки на основі гендерних стереотипів.

На основі *ідеї «взаємозалежної» та «незалежної» Я-концепцій* С. Кросс та Л. Медсон створили модель, яка пояснює гендерні відмінності у соціальній поведінці людей. Американським жінкам більше характерна «взаємозалежна» Я-концепція (орієнтовані на стосунки з іншими людьми), чоловікам – «незалежна» Я-концепція (вони орієнтовані на незалежність, а їх взаємодія спрямована на досягнення індивідуальних цілей). Маючи різні Я-концепції, чоловіки і жінки демонструють різні форми поведінки в однакових соціальних ролях.

Теорії, які надають перевагу лідерським якостям над гендерним чинником.

Ситуаційно-посадовий підхід (Р. Хауз, Дж. Хант) на перше місце ставить не стать, а посаду, яку займає людина в організації. Чоловіки і жінки, які займають посади та успішно виконують подібні лідерські ролі, не повинні відрізнятися ні поведінкою, ні показниками ефективності діяльності. Деякі

дослідники наголошують, що цей підхід не враховує гендерні стереотипи та особливості сприйняття лідерів різної статі.

Статусна теорія, розроблена Дж. Бергером, полягає в тому, що поведінка людини в ділових ситуаціях пояснюється її соціальним статусом. При цьому соціальний статус не сприймають як рівний для представників різних рас чи статі. Чоловіки сприймаються як високостатусні особи, жінки – як низькостатусні. Індивідів із високим статусом сприймають більш компетентних. Тому жінці доводиться витратити набагато більше зусиль для кар'єрного зростання, щоб досягти однакових із чоловіком успіхів.

Ймовірнісна модель лідерства (Ф. Фідлер та К. Шнейер) передбачає, що жінки і чоловіки будуть відрізнятися лідерською ефективністю лише у тому випадку, коли будуть демонструвати різний лідерський стиль.

У межах цього підходу розглянемо ще *теорію мети Р. Хауза*, яка практично не розглядає гендерний аспект, але диференціює директивний стиль лідерства, що є ефективним в умовах неструктурованих завдань і ситуацій, і колабораторний стиль (стиль переговорів, взаємодії) – для стандартних ситуацій. Слід звернути увагу на те, в яких ситуаціях ефективніше будуть виявлятися гендерні особливості. Можна припустити, що в незвичних ситуаціях ефективніше будуть працювати чоловіки, у звичних і стандартних – жінки.

Модель обміну в діаді «лідер – послідовник» (leader – member exchange – LMX або *модель LMX*). Ця теорія поєднується з теорією подібності-атракції: якщо дві людини подібні між собою, це збільшує їх взаємну симпатію, тому взаємини високого наслідування (LMX) будуть виникати у представників однієї статі. Якщо у суспільстві поширеною є ситуація, що вищі керівні посади займають чоловіки, то жінкам складніше формувати з чоловіками стосунки в діаді «лідер – послідовник».

До цього підходу відносимо і теорію *високотрансформаційного лідерства* Б. Басса, який здатен мотивувати працівників на високі досягнення, спонукати їх до трансформації, змін. Таким лідером може бути як чоловік, так і жінка.

Теорії, які звертають однакову увагу на лідерські якості та гендерний чинник.

Соціально-рольова теорія гендерних відмінностей лідерів, розроблена Е. Іглі: щоб бути прийнятими у суспільстві, поведінка чоловіків і жінок-лідерів має відповідати їх гендерній ролі, гендерним стереотипам, які циркулюють у суспільстві. Однак роль лідера також висуває свої вимоги до індивіда. Оскільки, згідно зі стереотипом, ця роль є маскуліною, то жінки-лідери відчуватимуть конфлікт між гендерною і лідерською ролями. Гендерні

упередження і стереотипи щодо жінок-лідерів можуть ставати причиною заниження самооцінки, невпевненості у собі, зниження продуктивності праці. Жінки-лідери, звичайно, можуть долати ці труднощі, проте чоловікам-лідерам практично не трапляються такі бар'єри. Згідно з дослідженнями Е. Іглі, усунення для жінок-лідерів цього рольового конфлікту сприяє їх досягненням, кар'єрному зростанню.

Концепція «інформаційної обробки людини» Д. Гамільтона, а також *«теорія схем»*, в основі яких лежить когнітивний підхід. При опрацюванні соціальної інформації виокремлюють 3 типи когнітивних схем: особистісні, ситуаційні, рольові. Рольові схеми пов'язують із реалізацією гендерної ролі, посади, статусу у групі. Рольова схема дає уявлення про те, яка поведінка має бути у чоловіка чи жінки, а також про те, яким має бути лідер. Коли виникає невідповідність між гендерною та лідерською схемами, індивід використовує наступні прийоми: каузальну атрибуцію; ігнорування цієї невідповідності, намагання не помічати її; рольове вирівнювання, коли поведінку людини пояснюють через рольові стереотипи, інтерпретують по-різному; у девіантні ярлики; витіснення з групи.

Теорії лідерства можна класифікувати, використовуючи інші підходи, проте, ця класифікація є найбільш поширеною.

Крім того, дослідники звертають увагу на недостатність вивчення природи жіночого лідерства. Причини такої ситуації полягають у 3-х аспектах: наявність великої кількості теорій, що вивчають гендерні особливості лідерства (аналіз теорій здійснено вище); майже відсутні цілеспрямовані розробки питання лідерства жінок із використанням спеціальних досліджень, проведення коректних порівнянь із застосуванням єдиних методичних підходів; недостатньо розроблені науково обґрунтовані програми розвитку жіночого лідерства в організаціях на різних рівнях: управління організацією, управління персоналом, психологічний супровід розвитку кар'єри жінки.

Для вивчення конструювання гендерних особливостей образу лідера психологи рекомендують застосовувати феміністичний підхід, зокрема теорію «standpoint». Дана теорія є постмодерністським методом аналізу міжсуб'єктних дискурсів. Основна ідея полягає в тому, що проєкція особистості, її самовираження, розуміння й інтерпретація нею різних ситуацій, проблем залежить від її соціального і політичного досвіду. Як бачимо, цей підхід дозволяє вивчити систему конструктів, за допомогою яких людина створює власну картину світу, зокрема образ лідера. Особливості сприйняття світу чоловіків і жінок дещо відрізняються через різний гендерний досвід, стереотипи та очікування щодо виконання гендерних

ролей. Згідно з результатами дослідження способів конструювання образу лідера серед студентів, виявлено, що чоловіки і жінки бачать чоловіків лідерами переважно у сферах політики, бізнесу, освіти, медицини. Жінок бачать лідерами частіше у сфері освіти і медицини, найменше – у сфері політики. Тобто у картині світу студентів домінує образ лідера чоловіка, причому у різних сферах. Опитані чоловіки та жінки не заперечують можливість лідерства серед жінок, проте, на думку більшості, жінка-лідер повинна відмовитись від власної моделі поведінки і прийняти чоловічу модель, базовану на домінуванні-підкоренні. Адже лідерство трактують переважно як сукупність маскулінних характеристик, пов'язують з функціями влади. Для чоловіків влада розглядається через конфронтацію, для жінок – через кооперацію. Відповідно, опитані обох статей вважають, що жінки можуть вирішувати проблеми у різних сферах діяльності, оскільки є гнучкими, вміють іти на компроміс, домовляться, проте ці характеристики не визнають лідерськими якостями. Образ жінки-лідера виявився маскулінним і не поширеним. Уявлення студентів про образ лідерів-чоловіків та лідерів-жінок є соціально сконструйованими й існують у вигляді стереотипів. Цей підхід показує, що можна перекоконструйовувати образ лідера залежно від вимог часу, не беручи за основу гендерні стереотипи.

Особливості чоловічого і жіночого стилів керівництва. У сучасних умовах гендерна нерівність на ринку праці виявляється у сферах діяльності чоловіків і жінок (гендерна сегрегація) та у представленні жінок на різних рівнях управління. В основному жінки займають керівні посади на нижчих та середніх ланках управління. Серед керівників вищої ланки управління чи топ-менеджерів переважають чоловіки.

Згідно з аналізом даних експертно-аналітичного центру Міжнародного кадрового порталу HeadHunter Україна, на керівні посади чоловіки претендують значно частіше, ніж жінки. Найбільше жінки керують у таких професійних сферах, як фітнес і краса, мистецтво та ЗМІ, наука та освіта, туризм, торгівля, а також маркетинг. Але і в цих сферах жінок менше ніж половина. Найменший відсоток жінок-керівників у таких сегментах економіки, як видобуток сировини, антикризове управління, ІТ, виробництво, нерухомість і будівництво. Найбільш «чоловічими» є такі управлінські спеціальності, як видобуток сировини, виробництво, будівництво, антикризове управління та ІТ-спеціалізації. У цих сферах чоловіки роблять успішну кар'єру значно частіше, ніж жінки.

Дослідники намагаються вивчити особливості жіночого стилю управління. На основі аналізу гендерних теорій лідерства умовно виділяють два погляди на цю проблему: 1) відмінності між чоловічим та жіночим

стилями керівництва існує; 2) стиль керівництва не залежить від гендерної ідентичності керівника.

Дослідники, які вважають, що жіночий стиль керівництва має свої особливості, виокремлюють такі риси жінок-керівників: охайність, уважність, деталізація обов'язків тощо, однак недостатньо виражена ділова спрямованість, переважають орієнтація на сім'ю, неформальні відносини, підвищена емоційна чутливість. Жінки, порівняно з чоловіками, хворобливіше переживають помилки і критичні зауваження, гостріше реагують на неповагу до себе вищого керівництва, постійно потребують оцінювання своєї праці, менш схильні до ризику. Попри те, як засвідчили дослідження німецьких і британських учених, організації, якими керують жінки, стабільніші, а очолювані чоловіками фірми постійно супроводжують труднощі. Чоловіків більше приваблює абстрактна, престижна робота (постановка завдань, програмування основних процесів тощо), а рутинну роботу (написання програм тощо) вони перекладають на жінок.

Деякі дослідники акцентують на наступних особливостях жінкименеджера: 1) в управлінні персоналом жінка-керівник більше уваги приділяє відносинам між членами колективу, її більше хвилює сфера міжособистісних стосунків, ніж керівника-чоловіка; 2) більша емоційність жінки-менеджера як особливість стилю управління: при прийнятті рішень жінка-менеджер частіше покладається на свої відчуття, інтуїцію; 3) у взаєминах із зовнішнім середовищем жіночий стиль керування відрізняється значною гнучкістю і ситуативністю, умінням адаптуватися до сформованих обставин; 4) діяльність жінкименеджера спрямована на послідовні, поступові досягнення без орієнтації на швидкий результат; 5) стиль керівництва жінкименеджера відрізняється більшою демократичністю, готовністю до співробітництва і колегіального прийняття рішень; 6) жінці-менеджеру притаманна така риса, як схильність до наставлянь та повчань; 7) в екстремальних ситуаціях жінка демонструє стратегію протистояння, а не страху й уникання.

Чоловікам-керівникам більш властиві об'єктивність, довіра до колег, упевненість у собі, відсутність дріб'язковості, комунікативна врівноваженість, вимогливість до підлеглих. У них, як і в жінок, стрижневими комунікативними складниками є здатність до соціальної взаємодії, уміння відмовитися від стереотипів, уміння бути самим собою. Чоловіки-керівники заохочують самостійні дії працівників, зберігають владу та інформацію, і зосереджують увагу на поставленому завданні більше, ніж на індивідуально-психологічних особливостях працівника.

Згідно з результатами досліджень виявлено, що до вищого керівництва прагнуть більше молоді люди із маскулінною гендерною ідентичністю. Це логічно, оскільки в сучасних умовах ефективно управління передбачає вияв маскулінних рис особистості, зокрема і в жінок.

Деякі дослідники зазначають, що жінка-керівник повинна вимагати до себе такого ж серйозного ставлення, як і до чоловіка-управлінця. Тому вона має відмовитися від «в основному жіночих» прийомів у спілкуванні – терплячості, співчутливості. Більше того, значна кількість жінок-управлінців налаштована на зміну тих виявів своєї поведінки, які, на їхній погляд, надто жіночі і тому стають на заваді ефективній професійній діяльності. Такі жінки багато уваги приділяють самоосвіті, перебувають у постійному внутрішньому пошуку і з часом досягають певних особистих змін. Проте такі зміни зовсім не роблять їх «чоловікоподібними», а навпаки, сприяють самореалізації та саморозкриттю.

Отже, як бачимо, більшість дослідників все ж таки виокремлює відмінності жіночого стилю управління. Варто зазначити, що сучасна молодь у своїх теоретичних моделях не робить суттєвої різниці між описом психологічного портрета жінки-керівника та чоловіка-керівника, проте наголошує, що все ж таки надає перевагу праці під керівництвом чоловіка.

Гендерні особливості у сфері управління виявляються й у ставленні підлеглих до керівників-чоловіків та керівників-жінок. Згідно з результатами досліджень, на повагу у професійній взаємодії між керівниками та підлеглими значно впливає гендерний чинник. Жінки-керівники з чоловіками-підлеглими (нетипове поєднання) виявили найменше поваги в професійному плані.

Важливе значення також має взаємодія між статтю керівника та дотриманням ним (нею) типової гендерної поведінки. Виявлено, що жінок-керівників, які не відповідають очікуванням щодо виконання гендерних ролей (авторитарний стиль управління), оцінювали більш негативно, ніж чоловіків-керівників, які не виконують гендерні ролі (демократичний стиль управління). Очевидно, ця різниця зумовлена вдячністю чоловікам-керівникам за прояв демократичної поведінки. Як не дивно, чоловіки-керівники, які не виконують гендерні ролі, оцінювались трохи позитивніше, ніж чоловіки-керівники, які виконують гендерні ролі. Виявлено, що чоловіки-керівники з демократичним стилем управління отримали вигоду від жіночної поведінки, а не зневагу через невідповідність гендерній ролі. Однак цей прояв не є достатньо значним, тому його слід тлумачити з обережністю. Крім того, жінок-керівників, які не відповідають очікуванням щодо виконання гендерних ролей (авторитарний стиль управління), поважають менше, ніж

чоловіків-керівників, які не виконують гендерні ролі (демократичний стиль управління). Однак не було виявлено відмінностей щодо жінок та чоловіків на керівних посадах, які відповідали гендерним ролям (демократичний та авторитарний стиль управління відповідно). І, нарешті, підлеглі з традиційними установками щодо гендерних ролей зазвичай відчували порівняно мало поваги до жінок-керівників.

На основі результатів дослідження вивчено типи гендерної взаємодії в українських організаціях. Переважними типами гендерної взаємодії персоналу виявились партнерсько-професійний та партнерсько-соціальний. Конфліктно-дистантний тип взаємодії має незначний рівень інтенсивності. Встановлено існування статистично значущого зв'язку між гендерними характеристиками персоналу організацій (стать та психологічна стать) та типом гендерної взаємодії: у професійних взаєминах чоловіки надають перевагу представникам своєї статі, для жінок це менш характерно; найвищий рівень професійної та соціальної взаємодії демонструють представники андрогінної статі. Виявлено взаємозв'язок між параметрами організації (тип, сфера діяльності) та типом гендерної взаємодії: у державних організаціях більш виражені партнерські типи взаємодії з колегами жіночої статі, у приватних – із колегами чоловічої статі.

Аналіз гендерного лідерства виявив проблему *ейджизму*, тобто перетину гендеру, кар'єри та віку.

Ейджизм – це упереджене ставлення, стереотипи, дискримінація окремих людей або груп людей за віковою ознакою (часто – людей похилого віку). Ейджизм полягає в тому, що всі члени групи (літні люди) однакові: для них властиві низький рівень фізичної активності, фізична та когнітивна деградація, економічна неспроможність, стан здоров'я, який перешкоджає ефективній професійній діяльності. Часто ейджизм спрямований на жінок, оскільки у більшості культур найбільшу увагу прикуто до їх зовнішності та репродуктивної функції. У сфері управління гендерний ейджизм виявляється в очікуванні від жінки гарного вигляду, відносної молодості, з одного боку, і професійного досвіду – з іншого. Молоду жінку-керівника не сприймають як компетентну, зрілу жінку-керівника можуть не сприймати через її вік і зовнішній вигляд.

На робочому місці гендерний ейджизм має багато форм, жінки-керівники намагаються збалансувати свою кар'єру в середовищі з потрійними упередженнями щодо статі, віку та зовнішнього вигляду. У багатьох компаніях жінки стикаються з гендерним ейджизмом (оцінкою їх способу представити себе, зовнішності) уже на початку професійної діяльності, але найбільше це проявляється у зрілому віці. Вважають, що

керівники повинні мати досвід та знання, здобуті багаторічною працею. Жінок дуже часто вважають старшими досить рано, іноді коли їм лише трохи за 40. Гендерний ейджизм повторює та відтворює наявний гендерний розподіл ролей, при якому співвідношення сил у керівництві між жінками і чоловіками все ще залишається досить нерівним. Життєвий досвід багатьох жіноккерівників зрілого віку стосується їхньої статі, зокрема можливості народжувати дітей на початку та в середині кар'єрного шляху, а також необхідності красиво та молодо виглядати на пізніших етапах кар'єри. Жінки-підлеглі можуть критикувати окремих жіноккерівників, не визнаючи впливу гендерних структур в організаціях і не усвідомлюючи, наскільки глибоко вони вкоренились і як важко їх змінити. Незважаючи на прояви гендерного ейджизму та напруження на роботі, більшість опитаних жінок захоплювались роботою та були їй віддані. У багатьох кар'єра була калейдоскопічною, вони постійно активно вчилися та шукали нові завдання для вирішення на різних етапах життя та кар'єри. Більш зрілі опитувані відзначили, що вік, набуття більшого досвіду та впевненості в собі дає їм більше свободи та простору. Отже, незважаючи на серйозні проблеми, які гендерний ейджизм створює для жіноккерівників, вік також може мати позитивні сторони у професійній діяльності. Більш зрілий вік приніс більше задоволення та можливість розпоряджатись власним життям. Таким чином, вікове розширення можливостей та збільшення участі жінок в управлінській діяльності вищого рівня можуть покращити можливості інших, молодших жінок в організаціях, надаючи їм більше підтримки.

Як уже було сказано, показники індексу гендерної рівності виявили найбільший розрив у політичних правах та можливостях чоловіків і жінок. Кількість жінок у сфері політики є незначною. Проте, вивчаючи це питання, слід дослідити, чи самореалізація жінок у політиці обмежується гендерними стереотипами, гендерною дискримінацією, чи впливають і інші чинники, зокрема, мотивація жінок до політичної діяльності, їх можливості поєднання сім'ї та політичної діяльності.

Результати досліджень, проведених Фондом «Демократичні ініціативи», показали, що виборці є більшими прихильниками гендерного паритету у політиці, ніж представники політичних партій. Респондентів, які підтримують ідею збільшити представництво жінок в органах місцевої влади, вдвічі більше, ніж опонентів. При цьому опитувані чоловіки приблизно однаково розподілилися на тих, хто схвалює ідею більшого залучення жінок до політики, тих, хто її не схвалює, і тих, хто не має чіткої думки щодо представлення жінок у політиці. Серед жінок переважають опитувані, які підтримують активність жінок у місцевому самоврядуванні. Законодавче

закріплення однакового представлення жінок і чоловіків у прохідних частинах партійних списків підтримують більше половини опитаних. Серед причин, які стримують жінок від активної участі у політиці, лише 10 % респондентів вказали, що «жінки не здатні займатися політикою», найбільш вагома причина: брак часу через домашні обов'язки (31 %).

Виявлено певну гендерну «індиферентність» більшості громадян стосовно керівних посад політичних партій та об'єднань. На думку більшості виборців, лідер партії повинен мати певні чесноти, здібності та вміння, ніж бути тільки представником певної статі. Досліджено, що жінки-виборці виступають за збільшення представлення жінок на керівних посадах, більш схильні підтримати ідею запровадження квот у списках політичних партій, а також приділяють більше уваги аналізу виборчих списків партій щодо наявності в його прохідній частині жінок.

Дослідники вивчали чинники участі жінок у політичному житті. Із точки зору гендерного підходу, основними чинниками політичної участі жінок є політична соціалізація, структурні та ситуаційні (біографічні) чинники. У процесі *політичної соціалізації* відбувається формування різних уявлень чоловіків і жінок про їх ролі у політиці, різного ставлення до політики й активної діяльності загалом. У працях Т. Парсонса сказано, що чоловіки розглядають політику як шлях розвитку своєї кар'єри, зосереджують увагу на «інструментальних» функціях, орієнтуючись на зовнішні завдання системи. Жінки у політику йдуть не тільки заради кар'єри, вони звертають увагу на «експресивні» функції, внутрішні завдання системи, орієнтуються на забезпечення інтеграції її членів. *Структурні чинники* пов'язані із соціальною структурою суспільства (нерівномірність у розподілі ресурсів, які чоловіки і жінки можуть використовувати в політиці). Гендерна нерівність у суспільстві призводить до того, що жінки менше представлені у галузях, верствах, із яких найчастіше відбувається старт політичної кар'єри, тому їх шанси на політичну участь значно менші. *Ситуаційні (біографічні) чинники* відображають особливості життєвого шляху жінки у суспільстві. Мова йде про поєднання трудової діяльності та ведення домашнього господарства, виховання дітей, догляд за родичами похилого віку тощо. Не маючи ресурсу і часу поєднати сім'ю, професійну діяльність, жінки можуть не бути мотивовані до участі у політиці. Зазвичай, жінки приходять у політику в більш пізньому віці порівняно з чоловіками. Серед жінок у політиці частіше трапляються неодружені, розлучені, вдови. Чоловіки також можуть переживати конфлікт між політичною кар'єрою і сімейним життям, однак вони є більш активними учасниками політичного життя країни, а жінки внаслідок такого конфлікту схильні відмовлятися від політичної кар'єри.

Психологічні труднощі та бар'єри управлінського розвитку жінок.
Серед труднощів та бар'єрів, які виникають на шляху управлінської діяльності жінок, виокремлюємо наступні:

- феномен «скляної стелі», який часто заважає їм займати пости керівників проектів, висуватися в ради директорів і виконувати важливі міжнародні функції в компанії;

- поширеність гендерних стереотипів, які стають основою гендерної дискримінації, викривлених уявлень про професійну компетентність жінок тощо;

- очікування щодо виконання гендерних ролей. Зазвичай у суспільстві, серед працівників організації виникають певні очікування стосовно поведінки жінки-керівника;

- подвійні стандарти до вияву управлінських навичок чоловіків і жінок. Якщо, наприклад, чоловік-менеджер дотримується авторитарного стилю управління – його розцінюють як ефективного керівника, жінку ж не сприймають як авторитарного керівника;

- жінкам-керівникам зазвичай слід більше і наполегливіше працювати, щоб показати свою професійну компетентність;

- не завжди підлеглі визнають жінку-керівника як інстанцію відповідальності, не готові працювати під керівництвом жінки (особливо чоловіки);

- деякі дослідники відзначають, що в успішних жінок може виникати страх успіху.

Загалом, усі теорії гендерного лідерства можна умовно виокремити у три великі напрями: 1) теорії, у яких гендерний чинник розглядають як основний, визначальний (теорія гендерного потоку, теорія гендерного відбору лідерів, концепція токенизму, модель інтеграції, теорія андрогінії, фрейдизм, імпліцитні теорії, модель «взаємозалежної» та «незалежної» Я-концепцій); 2) теорії, у яких перевагу надано лідерським якостям (ситуаційно-посадовий підхід, статусна теорія, ймовірнісна модель лідерства, модель LMX, теорія високотрансформаційного лідерства); 3) теорії, у яких гендер та лідерство розглядаються, як рівноправні (соціально-рольова теорія гендерних відмінностей лідерів, концепція «інформаційної обробки людини»). Ці теорії розглядають природу гендерних особливостей лідерства, чинники, які визначають лідерство у чоловіків і жінок. Виявлено, що теорії жіночого лідерства є недостатньо вивченими через відсутність єдиних теоретичного та методичного підходів до дослідження цього феномену. Розглянуто відмінності чоловічого і жіночого стилів керівництва. Чоловічому стилю приписують об'єктивність, довіру до колег, упевненість у собі, комунікативну

врівноваженість, вимогливість до підлеглих; жіночому – орієнтацію на взаємини, емоційність, гнучкість і ситуативність, стратегію протистояння, демократичність.

3. Гендерні стереотипи у професійній діяльності.

Людина, яка перебуває у певному соціокультурному просторі, співвідносить свою поведінку з характерними для цієї культури стереотипами. Вона прагне якомога повніше відповідати або ж, навпаки, не відповідати їм, але, в будь-якому випадку, вони служать для неї точкою відліку в оцінці своєї поведінки та поведінки інших. У зв'язку з цим, науковці сходяться на думці, що гендерні стереотипи виконують роль соціальних норм, регуляторів соціальної поведінки.

Отже, *гендерні стереотипи* – це суспільні уявлення, що найповніше втілюють моделі поведінки та набір особистісних характеристик, зумовлених статтю. Іншими словами, це уявлення про те, що означає бути чоловіком чи жінкою у суспільстві, і про те, як вони повинні поводитися відповідно до своєї статі.

Гендерні стереотипи як дієвий механізм формування традиційної гендерно-рольової поведінки особистості відповідної статі містять:

- ідеальні образи чоловіка та жінки;
- уявлення про риси, притаманні кожній статі;
- сфери, способи, стилі та моделі самореалізації чоловіка та жінки;
- особливості процесу соціалізації хлопчиків та дівчаток;
- поведінкові моделі (норми, приписи, очікування щодо поведінки особи певної статі у стандартній ситуації та соціальні санкції за їх порушення);
- гендерну стратифікацію (градацію соціальних статусів та ролей чоловіків і жінок, що визначає суспільний престиж статі).

Характерними особливостями гендерних стереотипів як соціокультурних конструктів є:

- їх часова стійкість (резистентність);
- здатність утримуватись у свідомості багатьох поколінь носіїв етнічної культури;
- ригідність, тобто негнучкість, схематичність, залежність від раніше сформованих образів та протидія у зв'язку з цим різним нововведенням.

Підтвердження резистентності гендерних стереотипів можна отримати, провівши ретроспективний аналіз видів занять чоловіків і жінок у різних суспільствах, починаючи з прадавніх часів і закінчуючи сучасністю. Як у давнину, так і дотепер жінку сприймають через призму дітородної функції,

якою чоловіки схильні пояснювати усталений не на користь жінок розподіл різних видів праці та соціальних ролей. Безперечно, у ранні періоди розвитку людства, коли треба було полювати й освоювати нові території, а жінки з дітьми на руках були менш мобільні, розподіл праці за статтю був необхідним для виживання роду. Хоча, як зазначають антропологи, навіть у первісних суспільствах, якщо полювання було можливим поблизу житла, жінки ставали мисливицями нарівні з чоловіками. У сучасному світі мало що змінилось: навіть якщо жінці вдається у якихось видах діяльності бути «нарівні з чоловіком», її однаково оцінюють насамперед не за здобутками в соціумі і професії, а за сімейним становищем і роллю матері. Науковці переконані, що ставлення до жінки як до другорядної, соціально нижчої істоти остаточно сформувалось, коли з'явилося поняття «приватна власність», успадкування якої відбувалось за чоловічою лінією.

Підтвердження ригідності гендерних стереотипів знаходимо у результатах різних соціологічних опитувань, згідно з якими й донині більшість українців переконані, що основне призначення жінки – бути матір'ю, домогосподинею, доглядальницею, а чоловіка – захисником, годувальником у сім'ї та лідером і керівником на роботі. І хоч сьогодні соціальна активність жінок значно зросла, горизонт їх соціальних можливостей розширився, більшість із них продовжують вибирати ті професії для самореалізації, які дозволяють їм суміщати роботу з внутрішньосімейними справами й обов'язками. Внаслідок цього жінки переходять у режим праці «у дві зміни» – одна на роботі, друга – вдома, причому остання частіше за все залишається не оціненою, а тому й невдячною.

У соціальній психології в контексті змісту стереотипів виділяють три рівні установок, які значно впливають на поведінку індивідів, а саме:

- *загальний рівень*. Описові характеристики чоловіків і жінок як діаметрально протилежних соціальних груп;

- *рівень прописаних стереотипів*. Соціальні очікування директивного характеру щодо поведінки чоловіків і жінок. Ці стереотипи впливають на формування прийнятого у певній культурі ідеалу дівчини (жінки) та хлопця (чоловіка) й одночасно окреслюють риси та якості, якими їм володіти не слід;

- *рівень заборонних стереотипів*. Містить чіткі табу щодо поведінки і діяльності, які не є притаманними особам певної статі. Якщо вони при цьому порушують заборони, то «караються» осудом громадської думки. Мета такого осуду – повернути індивіда у визначені для його статі рамки. Дія цих стереотипів настільки сильна, що і чоловіки, і жінки однаково остерігаються проявляти нетипову для своєї статі поведінку у спілкуванні, зовнішньому

вигляді, професійній діяльності й засуджують тих, хто не є конформістом у цьому.

Різні *види гендерних стереотипів* умовно об'єднують у 4 групи:

1. Стереотипи маскулінності-фемінності. Полягають у нормативних уявленнях про соматичні, психічні, поведінкові властивості, характерні для чоловіків і жінок.

До стереотипних уявлень маскулінності належать «активнотворчі» характеристики, інструментальні риси особистості, такі як домінантність, активність, упевненість у собі, агресивність, логічне мислення, здатність до лідерства. Фемінність, навпаки, визначають як «пасивно-репродуктивне начало», яке знаходить прояв в експресивних характеристиках, таких як залежність, турбота, тривожність, низька самооцінка, емоційність. Маскулінні характеристики зазвичай протиставляють фемінним, розглядають як протилежні або ж комплементарні, наприклад, незалежний – залежна, агресивний – м'яка, брутальний – ніжна, раціональний – емоційна, серйозний – легковажна, сильний – слабка, жорстокий – добра, ініціативний – несмілива тощо.

Е. Маккобі і К. Джеклін підкреслювали, що жоден стереотип гендерної поведінки не є настільки поширеним, як уявлення про те, що жінки залежні. Водночас вони вказували, що ця риса в ранньому віці характерна для дітей обох статей, але закріплюється вона насамперед у поведінці дівчаток і стає стійкою рисою особистості, тому що підтримується соціальними очікуваннями оточення.

2. Стереотипи, що стосуються змісту праці чоловіків і жінок.

Згідно з традиційними уявленнями, жіноча праця повинна мати виконавський, обслуговувальний характер, бути частиною експресивної сфери діяльності. Відповідно до цього, жінки частіше працюють у сфері торгівлі, охорони здоров'я, освіти. Для чоловіків традиційною вважають організаторську, творчу й керівну, тобто інструментальну, роботу.

Такі уявлення були науково обґрунтовані ще в середині ХХ ст., коли американський соціолог, представник структурно-функціонального аналізу Т. Парсонс, досліджуючи проблему диференціації статевих ролей, зазначав, що для задоволення потреби будь-якого суспільства в успішному функціонуванні і стабільному відтворенні необхідним є виконання двох типів функцій – продуктивних і репродуктивних. Відповідно до цього, перша функція вимагає наявності таких рис, як самостійність, раціональність, змагальність, витривалість тощо, і передбачає діяльність, пов'язану з професійною зайнятістю, з роботою поза домом. Друга ж функція вимагає

терпіння, чутливості, комунікативних і виховних здібностей тощо і передбачає діяльність в основному у сфері сім'ї.

Тому в масовій свідомості закріпилась думка про те, що природа сама визначила зміст праці чоловіків і жінок: згідно зі стереотипними уявленнями, якщо жінка від природи наділена здатністю народжувати дітей, то вона повинна виконувати експресивні функції.

3. Стереотипи, пов'язані із закріпленням сімейних і професійних ролей.

Для жінки найбільш значущою соціальною роллю вважають роль домогосподині, матері. Жінці належить перебувати в приватній сфері життя – дім, народження та виховання дітей, на неї покладають відповідальність за стосунки в сім'ї. Чоловікам належить бути включеними в суспільне життя, професійно успішними, відповідальними за матеріальне забезпечення сім'ї. Отже, ця група гендерних стереотипів узагальнено виражається через такі приписи: «нормальний» чоловік має прагнути до кар'єри, професійного успіху, а «нормальна» жінка – вийти заміж і мати дітей.

У свідомості українців досі зберігаються такі когнітивні схеми гендерного змісту, внаслідок яких вони, оцінюючи чоловіків, дивляться на їхні професійні й матеріальні успіхи, а оцінюючи жінок, – на наявність у них сім'ї і дітей. В очах громадськості жінка, яка не має сім'ї, виглядає невдахою і за нею закріплюється принизливий статус «старої діви». Чоловіка без сім'ї ніхто не наділяє принизливими статусами, однак, якщо з віком він не здобув професійних і матеріальних досягнень, його також починають вважати невдахою.

4. Стереотипи, пов'язані з привабливістю. У них закріплені загальні уявлення про зовнішність чоловіків і жінок на основі критерію привабливість-непривабливість. При цьому жінки вважаються привабливими, якщо вони є стрункими і тендітними, а чоловіки – сильними та атлетичними.

Перелічені групи стереотипів взаємопов'язані і взаємодоповнювані, міцно укорінені в масовій свідомості, практично не усвідомлювані. Останнє наближає їх до різного роду ірраціональних суджень. Як зазначає Альберт Елліс (автор концепції раціонально-емотивної терапії), люди настільки беззаперечно вірять у ці судження, що стають здатні до різних неадекватних реакцій і навіть емоційних вибухів, якщо вони у певних ситуаціях не підтверджуються.

Разом із цим, стереотипи мають і позитивні аспекти: вони забезпечують сортування соціальної інформації; допомагають створювати і підтримувати позитивний Я-образ та образ-Ми; сприяють дотриманню групової ідеології.

Гендерні стереотипи пронизують усі сфери суспільного життя, що неодмінно позначається на розподілі соціальних статусів у його

горизонтальній та вертикальній структурах влади, економіки, політики, освіти тощо. Так, за даними ООН, жінки виконують 2/3 всієї роботи у світі; при цьому заробляють 1/10 частину всього доходу; володіють менше ніж 1/100 всієї світової власності; складають 2/3 всіх неграмотних у світі. Стосовно України неактуальним можна вважати лише останній аспект.

Таким чином, гендерні стереотипи створюють «подвійні стандарти» для жінок і чоловіків на ринку праці та в суспільстві у цілому. У професійній діяльності це проявляється через такі особливості:

1. Створення уявних бар'єрів для опанування тієї чи іншої професії, яка не відповідає уявленням суспільства про «чоловічу» чи «жіночу» роль і може викликати осуд або скептичне ставлення.

2. Уявлення про «жіночу» роль в українському суспільстві для багатьох людей асоціюється зі створенням сім'ї, народженням дітей, а не зі сходженням кар'єрними сходами.

3. В Україні яскраво представлені як горизонтальна, так і вертикальна сегрегації за ознакою статі.

Стереотип про «чоловічі» і «жіночі» професії лежить в основі того, що жінки займають близько 80 % робочих місць в освіті, охороні здоров'я і соціальній сфері, приблизно стільки ж місць у готельному та ресторанному бізнесі, більше половини місць в оптовій та роздрібній торгівлі, у сфері фінансових послуг. Чоловіки переважають у промисловості, сільському господарстві, у державному управлінні і бізнесі. Таким чином, значна частина робочих місць для жінок не дає їм необхідного матеріального забезпечення.

Як зазначає національний та міжнародний тренер-експерт із гендерних питань Лариса Магдюк, новим проявом гендерної нерівності на ринку праці є підвищення інтересу чоловіків до традиційно «жіночих» сфер, наприклад, громадське харчування, дизайн одягу тощо. При цьому спостерігають гендерний феномен «скляного ліфта», коли кар'єрне зростання чоловіків у цих професіях відбувається швидше, ніж у жінок. Відповідні процеси щодо професійної реалізації жінок у «чоловічих» сферах відбуваються значно повільніше.

Вплив гендерних стереотипів на професійну діяльність також можна оцінити через вертикальну сегрегацію, проаналізувавши кількість жінок на посадах високого рівня, які передбачають прийняття важливих рішень. У професійній ієрархії жінкам найчастіше належать найнижчі щаблі, керівні ж посади здебільшого належать чоловікам. Цікаво, що стереотип про те, що жінки не вміють швидко приймати рішення, бути наполегливими, рішучими, ініціативними, віддзеркалюється в уявленнях обох статей. Цей висновок

підтверджується результатами багатьох соціологічних досліджень, які вивчали ставлення громадськості до гендерних проблем в українському суспільстві. Згідно з даними цих досліджень, більшість респондентів обох статей вважає, що всі керівні посади (зокрема керівник, заступник керівника, керівник підрозділу, провідний спеціаліст) відповідають чоловікам. Жінкам же відповідають посади спеціаліста та допоміжного персоналу.

На практиці вертикальна сегрегація повною мірою проявляється у сферах політики, державного управління та управління комерційними організаціями. Стереотип «влада – підпорядкування» чітко закріплює за чоловіками статус керівника, лідера, а за жінками – підлеглої, залежної. Очевидно, саме тому жінці найважче досягати кар'єрного зростання у тих сферах, де є влада та матеріальні ресурси. Патріархальна свідомість наділятиме жінку такими неприйнятними для цих сфер рисами, як емоційність, тривожність, нерішучість, нижчий, порівняно з чоловіками, рівень інтелекту тощо, і все це для того, щоб створити штучні перешкоди для доступу жінок до управління і політики.

Загалом науковці виділяють дві *групи гендерних стереотипів*, які сприяють збереженню гендерної нерівності *на ринку праці*:

1. Стереотипи становища, які притаманні роботодавцям і проявляються в тому, що вони оцінюють жінок як менш корисну робочу силу внаслідок поєднання останніми трудової діяльності із сімейними обов'язками. Загалом, роботодавці до «небажаних» працівників схильні відносити такі три категорії жінок: бездітні жінки у перші роки шлюбу; самотні матері; розлучені жінки з двома чи більше дітьми. Саме їм частіше за все відмовляють у працевлаштуванні, не повідомляючи при цьому справжньої причини відмови, адже роботодавці розуміють, що порушують антидискримінаційне законодавство. Однак небажання втратити кошти через такі обставини, як тимчасова відсутність жінки у зв'язку з вагітністю, відпусткою для догляду за дитиною до досягнення нею 3-річного віку, хворобою дитини, правом жінки на неповний робочий день, виявляється сильнішим, ніж страх порушити закон. Унаслідок зазначених обставин роботодавці віддають перевагу при працевлаштуванні чоловікам. Винятком із такої завуальованої практики дискримінації можуть стати лише ті жінки, які є «привабливими» для роботодавця своїм досвідом, професійними вміннями і навичками.

2. Стереотипи поведінки, які притаманні працівникам і є віддзеркаленням стереотипів становища, тобто жінки, розуміючи, що на ринку праці вони є менш затребувані, ніж чоловіки, і що конкуренція з ними породжує додаткові труднощі, за залишковим принципом обирають ті види діяльності, що не є престижними для чоловіків. Так гендерні стереотипи

перетворюються на самоздійснюване пророцтво, тобто програмують поведінку тих, хто їх поділяє. Іншими словами, якщо згідно з гендерними стереотипами чоловікам належить керувати, заробляти більше грошей і т.д., то жінки не можуть претендувати на їх місце. І більшість із них таки не претендує, демонструючи зовнішній конформізм. Лише ті жінки, свідомість яких вільна від стереотипів або які абсолютно впевнені у рівні свого професіоналізму, йдуть на ризик і створюють конкуренцію чоловікам. Аналітики однієї з найбільших американських компаній у галузі інформаційних технологій HewlettPackard (компанія «hp», заснована ще у 1939 р., відома у світі як постачальник апаратного і програмного забезпечення для організацій та індивідуальних споживачів) в одному зі своїх внутрішніх щоквартальних звітів зазначили, що «жінки змагаються за вакансію тільки тоді, коли оцінюють власну відповідність зазначеним критеріям як стовідсоткову, тоді як чоловіки наважуються на змагання, коли вважають, що задовольняють 60 % вимог». Отже, подвійні стандарти, створені гендерними стереотипами, дозволяють чоловікам сміливо і впевнено претендувати на певні посади, навіть якщо при цьому вони менш компетентні, ніж жінки, які також претендують на них. Крім цього, стереотипи поведінки багато в чому стримують активність жінок, змушують їх пригнічувати свої лідерські здібності, постійно доводити власну компетентність, тобто якщо чоловік демонструє свою професійну амбітність, то це вважається нормою, якщо ж це робить жінка, її таврують як «неправильну».

Аналіз результатів українських соціологічних досліджень дозволяє виділити такі найбільш поширені *гендерні стереотипи*, які стосуються *професійної діяльності*: «істинна жінка не прагне кар'єри»; «кар'єра – це доля самотніх жінок»; «у бізнесу не жіноче обличчя»; «жінки недостатньо амбітні»; «керувати повинен чоловік»; «жінка-керівник – стерво»; «сім'я і кар'єра не сумісні»; «жінки самі обирають низькооплачувані роботи, отримуючи взамін кращі умови праці» і т.д.

Стереотип «істинна жінка не прагне кар'єри» є універсальним і чітко закріплює за жінкою ті ролі і статуси, які витісняють її на малопрестижні і низькооплачувані робочі місця. Цей стереотип має прихований зміст – «істинна жінка прагне мати сім'ю і дітей». Таким чином, завуальовано робиться акцент на дітородній функції жінки і на її основному призначенні – сімейний побут, виховання. Так закріплюється другорядне, підлегле становище жінок і обмежується їх соціальна активність. При цьому ніхто не бере до уваги бажання самої жінки, її вибір, здібності і покликання. Головні інститути соціалізації транслують цей стереотип як норму, а очікування

значущих дорослих ще змалечку «програмують» дівчинку на необхідність її виконання. І в цьому справді нема нічого поганого, однак нормативний тиск цього стереотипу позбавляє дівчат і жінок права вибору і права бути реалізованими не лише в сім'ї, але й в роботі і кар'єрі. Таким чином, найбільшим і прихованим недоліком цього стереотипу є те, що він редукує в жінці якість суб'єкта прийняття рішень, насамперед стосовно кар'єри.

Наступний стереотип, «кар'єра – це доля самотніх жінок», є логічним продовженням попереднього. Його замаскований смисл звучить як попередження для жінки: якщо вона вибирає кар'єру, а не сім'ю, вона стає приреченою на самотність. І хоч у житті є багато прикладів, коли професійно успішна жінка має благополучну сім'ю, про це мало хто говорить і пише. Так патріархальний устрій підтримує своє домінування і убезпечує себе від додаткової конкуренції на ринку праці, джерелом якої може стати жінка.

Цей же стереотип породжує наступний – «сім'я і кар'єра не сумісні». Протиставлення сім'ї і кар'єри вводить багатьох дівчат і жінок у стан внутрішньоособистісного конфлікту: якщо їх здібності і рівень домагань спонукають будувати кар'єру, то соціальні настанови й очікування, виходячи з цього стереотипу, стримують їх і обмежують соціальну активність. Чинити опір такій ситуації може не кожна жінка, особливо якщо вона виховувалась у традиційному дусі підкорення. Відділ соціальної експертизи Інституту соціології НАН України, вивчаючи гендерні стереотипи та громадську думку з приводу того, що заважає чоловікам і жінкам просуватися кар'єрною драбиною, зазначає у своїх звітах, що представники обох статей головною причиною цього вважають брак професіоналізму, тобто недостатній досвід і обмаль знань у відповідній сфері. Наступні вказані ними причини є гендерно відмінними, тобто якщо чоловікам після браку професіоналізму найбільше заважає недостатній рівень освіти, то жінкам – наявність сім'ї та дітей. Цікаво, що факт наявності сім'ї та дітей, на думку українців, фактично не вважають перешкодою для чоловіків у їхній професійній діяльності, у той час як для жінок він є мало не вирішальним. Ще однією вказаною перешкодою для кар'єри жінок є їх перебування у декретній відпустці. Показово, як у громадській думці цей неписаний обов'язок закріплено знову ж таки за жінкою, хоча українське законодавство дає на це право і чоловікам, і жінкам, а також бабусям і дідусям чи іншим найближчим родичам. У котре за жінкою закріплюється приватна, сімейна сфера життя, а за чоловіком – публічна, професійна.

Разом із цим, представники обох статей визнають, що ще однією причиною, яка гальмує кар'єрне зростання жінок, є упередженість керівництва щодо їх висунення на вищі посади. Ця упередженість, як уже

зазначалось вище, є наслідком стереотипного мислення і недооцінення можливостей жінок. Виходячи з цього, чоловіки вважають, що у конкурентній боротьбі колеги-жінки є для них менш загрозливими, ніж колеги-чоловіки.

Наступний стереотип – «у бізнесу не жіноче обличчя», накладає обмеження для жінок у доступі до матеріальних ресурсів. Якщо проаналізувати український ринок праці і різні рівні бізнесу, легко можна помітити таку закономірність: у великому бізнесі, де сконцентровані потужні фінансові ресурси і який приносить найбільші прибутки, жінок практично нема. Його контролюють чоловіки. За даними Міжнародної фінансової корпорації (IFC), лише 6 відсотків жінок-бізнесменів керують в Україні великим бізнесом, тобто підприємствами з понад 250 співробітниками. Як зазначають фахівці, жінкам складніше розпочинати бізнес, оскільки їм проблемніше взяти кредит у банку, бо нема що давати в заставу. Унаслідок проведеної в Україні приватизації фактично 95 % капіталу зосередилось у руках чоловіків, а у жінок – лише 5 %. Крім цього, мало хто з жінок має технічну освіту (знову ж таки – прийнято вважати, що це освіта для чоловіків), яка є необхідною для ведення бізнесу в галузях будівництва, транспорту чи промислового виробництва. Немалу роль тут також відіграє стереотип про те, що жінка повинна бути м'якою, поступливою, доброзичливою (до речі, саме так дівчаток і виховують), а з такими рисами у великому бізнесі надовго не затримаєшся. Саме тому більшість жінок-підприємців реалізує себе в малому і частково у середньому бізнесі (за статистикою їх приблизно 30 %). На думку фахівців, серед причин переважання малих підприємств у жіночому бізнесі можна назвати наступні: по-перше, жіноче підприємництво в основному сконцентроване у тих галузях, особливості виробництва та технологія яких не потребують великої кількості працівників (йдеться про сферу послуг і торгівлю); подруге, так проявляється прагнення знайти баланс між роботою та родиною, тобто жінки в силу «подвійної зайнятості» прагнуть знайти час і на роботу, і на сім'ю. Таким чином, у бізнесі, як і в інших економічних сферах, знову ж таки проявився гендерний розподіл праці.

Стереотип «жінки недостатньо амбітні» стосується уявлень про їх лідерські якості і пояснює, чому вони не можуть бути керівниками. Однією з головних причин існування цього стереотипу можна вважати усталені уявлення про норми жіночої і чоловічої поведінки, опираючись на які, важко зрозуміти, як турботлива, ніжна й уважна дружина й матір може бути наполегливим, раціональним й ефективним керівником на роботі. Образ сімейної жінки-матері повністю нівелює образ жінки-лідера, а саме

лідерство, як і раніше, продовжує вважатись чоловічою роллю. Тому, щоб отримати будьяку керівну посаду, жінка повинна спочатку нейтралізувати упередження стосовно себе, продемонструвавши вищу, порівняно з чоловіком, компетентність.

Результати численних емпіричних досліджень гендерних особливостей лідерства доводять, що лідери-жінки не відрізняються від лідерів-чоловіків ні за лідерським стилем, ні за ефективністю своєї діяльності, а за мотивацією і прагненням до лідерства жінки не тільки не поступаються чоловікам, але й випереджають їх у цих аспектах.

Виходячи з цього, можна зробити висновок, що жінки потенційно здатні бути хорошими лідерами, але у цьому перешкодами для них є гендерні стереотипи, внаслідок існування яких вони об'єктивно менше володіють владою, впливом і ресурсами.

Усе зазначене породжує й наступні стереотипи – «керувати повинен чоловік», «жінка-керівник – стерво». Вони, як і всі попередні, відображають усталений розподіл праці за статевою ознакою, тобто якщо чоловікам належить бути активнопродуктивним началом, то вони й повинні керувати. Жінки ж асоціюються з пасивно-репродуктивним началом, тому керувати не можуть априорі. Жінки, які долають цей стереотип, породжують у масовій свідомості когнітивний дисонанс, а він, як відомо, завжди напружує і дестабілізує, тому, щоб повернутися у стан рівноваги, психіка «маркує» цих жінок як «відмінних від інших», використовуючи при цьому прізвиська «біла ворона», «залізна леді», «стерво». Отже, якщо жінка демонструє не типові для відповідного стереотипу риси і якості, вона приречена на осуд. Ніхто не звертає уваги на те, що ці нетипові риси (наприклад, категоричність, строгість, наполегливість, раціональність, емоційна врівноваженість, нежіноча жорсткість і т.д.) приносять користь справі, якою керує жінка, однак всі звертають увагу на те, що вона «неправильна» жінка.

Традиційне виховання дівчаток для ролі «обслуговувального персоналу» чоловіків ще змалечку програмує їх, як уже зазначалось, на виконання ролей дружини, матері, домогосподині. Соціальна активність їм дозволена, але за умови, що вона не буде заважати виконувати основні функції. І правда полягає в тому, що більшість вихованих у такому дусі жінок, намагаючись реалізуватися у професійній сфері, вибирає професію, яку можна поєднувати із сімейними обов'язками. Так народжується ще один стереотип – «жінки самі обирають низькооплачувані роботи, отримуючи взамін кращі умови праці». При цьому у них навіть думки не виникає, що може бути і по-іншому. Вплив гендерних стереотипів настільки прихований, що нагадує маніпулятивні технології. Так, дані дослідження «Гендерна

рівність і розвиток: погляд у контексті європейської стратегії України», проведеного Центром Разумкова у 2016 році, свідчать: понад 61 % опитаних вважає, що в Україні існує рівність між чоловіками і жінками. Показово, що чоловіки (66,1 %) у цьому переконані більше, ніж жінки (57,6 %). Виходячи з цих результатів, дійсно можна зробити висновок, що жінки самі обирають низькооплачувані роботи.

Існує ще один надзвичайно поширений гендерний стереотип, що бере початок ще з часів Радянського Союзу і створює певні перешкоди для професійної реалізації жінок у транспортній галузі, – «жінка за кермом – злочинець». І хоч зараз дедалі більше жінок отримують посвідчення водія, зазвичай його категорія поширюється на керування легковим автомобілем. Та пересічні люди схильні звинувачувати жінок-водіїв мало не в усіх дорожньо-транспортних пригодах. Раз у раз доводиться чути негативно забарвлені емоційні відгуки про них не лише від чоловіків, але й від інших жінок. І хоч різні соціологічні та психологічні дослідження доводять, що жінки-водії є більш обережні та уважні на дорозі, укорінений у свідомості українців стереотип продовжує демонструвати свою резистентність. Очевидно, Україну чекає ще довгий шлях спочатку звикання до думки, що жінки здатні бути не лише допоміжним персоналом у транспортній галузі, а й займати керівні посади у ній, а потім ще один довгий шлях – доведення жінками своїх можливостей у цій галузі. Наприклад, в Україні зараз є лише три жінки-капітани далекого плавання: Т. Олійник, І. Ясінська, В. Ярина; капітан Л. Корницька та два другі помічники капітана в АСК «Укррічфлот» – М. Канцирева та І. Петрасюк. Це настільки рідкісне явище, що ці жінки заслуговують, аби українці знали їх прізвища.

Гендерні стереотипи мають ряд негативних наслідків не лише для жінок, але й для чоловіків. І найзначніші з них випливають, як не парадоксально, із самої ідеї патріархального домінування. Так, необхідність відповідати усталеному образу маскуліності, згідно з яким справжнього чоловіка характеризують його особисті досягнення й успіхи, високий соціальний статус, сила (фізична й психологічна), влада і т.д., у багатьох чоловіків викликає справжній стрес. Ті з них, хто через різні причини (індивідуально-психологічного характеру, соціального походження, особливостей соціалізації) не може досягнути такого ідеалу, переживають зниження самооцінки, втрату самоповаги, часто вдаються до адикції тощо. Кар'єрне зростання для них залишається нездійсненою мрією, бо для цього їм не вистачає наполегливості. Щоправда, деякі з них навчилися компенсувати брак маскуліності хитрощами, лукавством та інтригами і це

до певного часу їм допомагає, але у чесній конкурентній боротьбі вони приречені на програш.

Як зазначають науковці, виробничі відносини в сучасному світі зазнають поступових, але невинних змін: руйнується традиційна система гендерного поділу праці, послаблюється дихотомічна поляризація чоловічих і жіночих професійних функцій, ролей, занять та сфер діяльності. При цьому провідною силою таких процесів є жінки. Соціально емансиповані й освічені жінки висувають до чоловічої психології підвищені вимоги, які багатьом чоловікам важко задовольнити.

Паралельно з цим існує й інша проблема: виховані в традиційному дусі домінування чоловіки не приймають жіночого керівництва, тобто їм важко бути підлеглими на тих підприємствах й організаціях, якими керують жінки. Внаслідок цього з'являються різноманітні конфлікти – міжособистісні (спілкування з сильнішою за себе жінкою сприймається як загроза чоловічому Я, тому такі конфлікти є свого роду відчайдушним способом його захисту) чи внутрішньоособистісні (чоловіки вирішують цю проблему порізному: вони змушені або пристосовуватися, або звільнитися).

Ще однією проблемою чоловіків, породженою гендерними стереотипами, є низька задоволеність у їхньому житті такої базової психологічної потреби, як інтимність. Самоствердження поза сім'єю і висока трудова зайнятість стають причинами того, що чоловіки позбавлені емоційної теплоти сімейних стосунків. А нав'язана традиційним вихованням модель «сильного чоловіка, який не плаче, самотійно вирішує свої проблеми, не просить допомоги» призводить до того, що більшість чоловіків не вміє виражати свої емоції і не розуміє або не приймає їх виражень іншими людьми. Недаремно психотерапевти стверджують, що з клієнтами-чоловіками через цю емоційну скутість набагато складніше працювати, ніж із жінками.

Дослідники зазначають, що в Україні проблеми становища чоловіків загострюються, зокрема:

- чоловіче безробіття останнім часом зростає швидше, ніж жіноче;
- понад 40 % усіх нинішніх юнаків не мають шансів дожити до пенсії внаслідок скорочення тривалості життя чоловіків, тобто держава втрачає чоловічий трудовий ресурс;
- пенсійне забезпечення жінок і чоловіків здійснюється не на користь останніх, тобто, враховуючи довшу тривалість життя жінок (приблизно на 12 років й більше) та їх швидший вихід на пенсію (а це призводить до того, що жінки сплачують внески до Пенсійного фонду на 5 років менше, ніж чоловіки), жінки отримують пенсію на 17 років довше;

- чоловіки частіше, ніж жінки, хворіють на туберкульоз, алкоголізм та наркоманію;

- суїцид також частіше скоюють чоловіки;

- зростання кількості розлучень, обумовлених чоловічою аморальністю, призводить до того, що 57 % розлучених чоловіків перестають піклуватися про своїх дітей;

- зростають проблеми з чоловічим репродуктивним здоров'ям.

Виходячи із зазначеного, стає зрозумілим, чому науковці у всьому світі говорять зараз про кризу маскулінності. Разом із цим, вони зазначають, що у світі сучасних чоловіків змінюються лише їх усвідомлювані установки, глибинні ж диспозиції, які обумовлюють їх поведінку, залишаються незмінними. Йдеться насамперед про наявну у чоловіків зовнішню (соціальну, позасімейну) орієнтацію на самоствердження та стійке бажання «бути чоловіком», що означає – не бути фемінним.

Загалом фахівці вважають, що є два основні способи руйнування традиційних уявлень про фемінне та маскулінне в суспільстві: просвітництво і пропаганда. Просвітництво повинно бути спрямоване на допомогу людям в осмисленні своїх неусвідомлюваних, нерідко упереджених і хибних стереотипних уявлень та в розумінні їх впливу на ставлення до себе та інших. Пропаганда повинна популяризувати життя й досягнення людей, які успішно виконують гендерно нетрадиційні ролі.

Отже, гендерні стереотипи продовжують бути суттєвою перешкодою і для жінок, і для чоловіків у їхній професійній реалізації. Всі вони мають прадавню історію виникнення, зумовлену розподілом праці за ознакою статі та утвердженням патріархату як панівної ідеології. І хоч зараз є багато жінок, які не мають сім'ї і дітей, а також жінок, які працюють поза домом, крім цього, чоловіки вже давно не мисливці і не єдині годувальники в сім'ї, ситуація майже не змінилася на краще. Гендерні стереотипи продовжують стійко відтворюватися у свідомості різних поколінь українців, що має ряд негативних наслідків як для держави, так і для її громадян. Унаслідок існування цих стереотипів Україна не може забезпечити гендерну рівність своїх громадян, а отже, втрачає значний потенціал для власного розвитку. Науковці та аналітики зазначають, що та держава, у якій важливі і відповідальні рішення приймаються за участі жінок, що мають можливість здійснювати керівні функції на високих посадах, є більш успішною і в економічній, і в політичній, і в правовій та інших сферах свого функціонування. Ще більше негативних наслідків гендерних стереотипів проявляється на індивідуальному та міжособистісному рівнях. Нав'язані ними приписи, з одного боку, обмежують можливості прояву «нетипових» для

певної статі рис, здібностей, талантів, а з іншого – викликають різні негативні психічні стани (наприклад, депресію, апатію, стрес і т.д.) в індивідів, що усвідомлюють свою невідповідність гендерно-рольовим очікуванням соціуму. На міжособистісному рівні гендерні стереотипи ускладнюють процес спілкування і взаємодії між представниками різних статей, оскільки їх оцінки щодо чоловічності чи жіночності так чи інакше опираються на «гендерні стандарти», породжуючи безліч гендерно-рольових конфліктів тощо.

4. Гендерна дискримінація на робочому місці.

Термін «дискримінація», набувши розповсюдження в середині ХХ ст., як і більшість інших термінів, пов'язаних із проблемою гендерних відносин у суспільстві, має здебільшого юридичне визначення та обґрунтування. Так, у статті 1 Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» він визначається як «ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій цим Законом, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними». Відповідно до цього, Закон визначає такі форми дискримінації, як пряма і непряма дискримінація, утиск, підбурювання до дискримінації, пособництво в дискримінації та ін. Саме визначення терміна «дискримінація» містить 4 індикатори, за допомогою яких юридично оцінюється її наявність у будь-яких ситуаціях і сферах:

1) наявність порушення (обмеження у визнанні, реалізації або користуванні) прав і свобод;

2) наявність певної захищеної ознаки, на підставі якої відбувається розрізнення. Визначення законодавчо захищених ознак, таких як раса, колір шкіри, політичні, релігійні та інші переконання, стать, вік, інвалідність, етнічне та соціальне походження, громадянство, сімейний та майновий стан, місце проживання, мова та ін., означає, що за ними дискримінація заборонена. Цей список не є вичерпним, адже допускає наявність й інших, не прописаних у Законі ознак. Виділяючи їх, українське антидискримінаційне законодавство послуговується практикою Європейського суду з прав людини, згідно з якою ці ознаки повинні бути невід'ємними, вродженими, незалежними від особи та майже або повністю незмінними характеристиками

(наприклад, колір шкіри, стать, сексуальна орієнтація) або стосуватися визначального для особистої або групової ідентичності вибору (наприклад, релігійні або інші переконання, національна належність). Тому, наприклад, дискримінація через вагітність забороняється, бо вагітність входить до складу захищеної ознаки «стать», а ось колір волосся (на відміну від кольору шкіри) не є незмінною ознакою, тому до «інших ознак» його включити не можна;

3) відсутність правомірної, об'єктивно обґрунтованої мети, для досягнення якої проводиться розрізнення. Цей індикатор зумовлює висновок, що за певних обставин розрізнення допускається, тобто права людини можуть обмежуватися. Конституція України та Конвенція про захист прав і основоположних свобод людини серед таких обставин визначає наступні: інтереси національної безпеки, територіальної цілісності або громадської безпеки; запобігання заворушенням чи злочинам; охорона здоров'я чи моралі; захист репутації чи прав інших осіб; запобігання розголошенню конфіденційної інформації; підтримка авторитету і безсторонності правосуддя. Крім цього, розрізнення уможливорюється, коли нагальна суспільна необхідність (наприклад, в економічній, трудовій, соціальній та інших сферах) переважає індивідуальні потреби чи інтереси (наприклад, політика держави щодо працевлаштування молоді або забезпечення можливості літніх людей продовжувати трудову діяльність і т.д.); або коли певна професійна діяльність неможлива без дотримання особливих і невід'ємних вимог (наприклад, вікові категорії у спорті). Якщо ж певне розрізнення відбувається без правомірної і об'єктивно обґрунтованої мети, воно вважається дискримінацією;

4) недотримання принципу пропорційності (належності та необхідності) між метою розрізнення та способами її досягнення. Цей індикатор указує на необхідність урахувати, наскільки виправданою є пропорція між метою і методами (способами) її досягнення. Виправданими будуть ситуації, у яких будь-які інші засоби для досягнення мети, окрім як нерівне ставлення, є відсутніми; або поставлена мета є достатньо важливою, щоб виправдати рівень втручання в реалізацію права на рівне ставлення. При цьому збитки, яких зазнає людина (чи група людей) унаслідок такого втручання, мають бути мінімальними.

Отже, *дискримінація* в широкому розумінні слова – це порушення (обмеження чи ущемлення) рівності прав і рівності можливостей людей за будь-якою ознакою, яке позбавлене розумного обґрунтування.

Первісно дискримінація розумілась виключно як нерівність прав (наприклад, актуальною для минулого була нерівність прав щодо освіти, виборчого права і т.д.). Згодом поняття «дискримінація» розширилось і стало

означати ще й нерівність можливостей (так, маючи рівні права на освіту, люди з обмеженими фізичними можливостями не зможуть її здобути, якщо приміщення освітнього закладу не обладнане пандусом. Те ж саме можна сказати і про працевлаштування та кар'єрне зростання: чоловіки і жінки тут мають різні можливості). Як зазначають науковці, метою дискримінації завжди є підкорення, обмеження доступу до ресурсів, установлення влади і контролю.

Розрізняють багато *видів* дискримінації, які залежать від категорії ознак нерівності. Так, за ознакою статі виділяють статеву дискримінацію, за ознакою раси – расову, релігії – релігійну. Також можна говорити про політичну, економічну, правову та інші види дискримінацій. Крім цього, дискримінація може бути насильницькою і ненасильницькою.

Насильницька дискримінація – це насильницькі злочини, що скоюються через мотив ненависті стосовно тієї чи іншої соціальної групи та її представників. Вона може бути фізичною і вербальною. Вербальна дискримінація проявляється через так звану «мову ворожнечі» – висловлювання з дискримінаційним змістом.

Ненасильницька дискримінація ґрунтується на забобонах і негативних стереотипах та проявляється як упереджене ставлення до представників певних соціальних груп. Прикладами такої дискримінації є обмеження у сфері праці, охороні здоров'я, наданні послуг, політиці і т.д., з якими стикаються представники цих груп.

Дискримінація має такі *форми вираження*:

1) *позитивну і негативну*. В історичному контексті саме негативна дискримінація була першою, а позитивна виникла не так давно, що було зумовлено необхідністю компенсувати негативні наслідки першої. При цьому, негативна дискримінація відбувається при необґрунтованому, беззаконному та упередженому ставленні до особи, що призводить до порушення її основних прав і свобод, тоді як позитивна дискримінація проявляється в тому, що розрізнення здійснюють унаслідок обґрунтованої та об'єктивно наявної нерівності в суспільному житті задля забезпечення фактичної рівності;

2) *пряму і непряму*. Згідно зі статтею 1 вже згадуваного на початку підрозділу Закону, пряма дискримінація – це ситуація, коли з особою та/або групою осіб за їх певними ознаками поводяться менш прихильно, ніж з іншою особою та/або групою осіб в аналогічній ситуації, крім випадків, коли таке поводження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними.

Непряма дискримінація – це наслідок застосування нейтрально сформульованого (тобто такого, що не стосується конкретної ознаки особи

або групи осіб) правила, вимоги чи політики, яке передбачає однакове ставлення, але на практиці створює менш сприятливі умови для реалізації прав певною особою або групою осіб через їхні ознаки.

На практиці встановлення факту непрямой дискримінації є значно складнішим, ніж виявлення прямої, оскільки досить часто правила чи вимоги, які можуть призвести чи вже призвели до непрямой дискримінації, є загальними положеннями нормативних документів, що були розроблені без урахування індивідуальних ситуацій чи особливостей вразливих груп. Саме тому у політиці і в юридичній практиці говорять про так звані дискримінаційні закони. Так, у грудні 2017 року ЗМІ та Інтернет сколихнула новина про те, що Уряд України скасував Наказ Міністерства охорони здоров'я № 256 «Про затвердження Переліку важких робіт та робіт із шкідливими і небезпечними умовами праці, на яких забороняється застосування праці жінок», який був ухвалений ще у 1993 році. Цим документом в Україні заборонялась жіноча праця у різних професіях галузей металообробки, електротехнічного та хімічного виробництва, лісозаготівельних робіт тощо – усього понад 450 професій. Дискримінаційність цього Наказу полягала в тому, що ним обмежувалось право жінок на доступ до заробітку, особливо у тих регіонах України, де вказані галузі є єдино доступними для цього. А у 2012 році ЗМІ повідомляли, що Міністерство юстиції виявило дискримінацію чоловіків у Законі України «Про освіту», зокрема у статті 56, згідно з якою «педагогічні та науково-педагогічні працівники зобов'язані виховувати у дітей та молоді повагу до батьків, жінки, старших за віком, народних традицій» тощо. Дискримінація у цьому випадку проявлялась у тому, що у статті нічого не зазначено про виховання поваги до чоловіків, у той час як про повагу до жінок було сказано.

Отже, непряма дискримінація проявляється у випадках, коли неправильно сформульовані закони, формально нейтральні правила чи критерії ставлять одну особу у невігідне становище порівняно з іншою.

Стосовно *гендерної дискримінації* варто вказати, що вперше про неї заговорили у 1999 році, завдячуючи рішенням Європейського Суду з прав людини. Однак до сьогодні жоден психологічний словник чи енциклопедія не містить визначення поняття «гендерна дискримінація». Говорять швидше про гендерну нерівність або про дискримінацію за ознакою статі. Вона також має юридичне визначення, закріплене статтею 1 Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей чоловіків і жінок», а саме: «це дії чи бездіяльність, що виражають будь-яке розрізнення, виняток або привілеї за ознакою статі, якщо вони спрямовані на обмеження або унеможливають

визнання, користування чи здійснення на рівних підставах прав і свобод людини для жінок і чоловіків».

У «Словнику гендерних термінів» (А. Денисова) *гендерну нерівність* визначено як характеристику соціального устрою, згідно з якою різні соціальні групи (у нашому випадку – чоловіки і жінки) мають стійкі відмінності і, як наслідок, – нерівні можливості в суспільстві. А у «Словнику гендерних термінів, присвяченому основній термінології в галузі гендеру та фемінізму» (З. Шевченко) гендерна дискримінація є синонімом сексизму. Така недосконалість у термінології створює багато труднощів щодо інтерпретації відповідних ситуацій і наводить на висновок про необхідність наукового втручання в цю проблему.

У різних наукових теоріях виділяють такі *види гендерної дискримінації*:

1. Дискримінація на рівні переваг:

а) дискримінація з боку роботодавця (роботодавці і керівники чоловічої статі схильні віддавати перевагу при працевлаштуванні представникам своєї статі);

б) дискримінація з боку споживачів (цей вид дискримінації поширений у тих галузях і сферах, які надають різні послуги, і проявляється в наявності у споживачів певних очікувань із приводу статі працівника, який буде їх обслуговувати. Так, наприклад, обираючи лікаря, жінки віддають перевагу лікарям-жінкам, а купуючи автомобіль, клієнти обох статей схильні звертатися за консультацією до працівника чоловічої статі і т.д.);

в) дискримінація з боку найманих працівників (вона проявляється в тому, що деякі наймані працівники через свої упередження не хочуть працювати разом із представниками певних етнічних і соціально-демографічних груп).

2. Статистична дискримінація.

Цей вид дискримінації проявляють роботодавці, які впевнені (виходячи із свого досвіду або внаслідок упередження), що належність кандидата на посаду до певної гендерної групи може призвести до негативних наслідків через володіння ним «небажаними» характеристиками. Якщо роботодавець, оцінюючи ймовірну продуктивність праці майбутнього працівника, опиратиметься на чинні стереотипні уявлення про стать (особливо жіночу), а не на його освіту, досвід, рекомендації з попереднього місця роботи тощо, він буде схильний частіше відмовляти йому у працевлаштуванні внаслідок його належності до певної групи.

3. Дискримінація на основі моделі монопольної сили.

Деякі дослідники вважають, що ринок праці не є конкурентним, натомість у ньому діють монопольні сили, які самі підтримують

дискримінацію, оскільки вона приносить їм прибуток. Ці дослідники розробили ряд теорій щодо моделей монопольної сили, в основі яких лежить ідея про те, що стать або раса використовуються для поділу робочої сили на не конкурентні між собою групи, що зумовлює появу своєрідних каст працівників. До найбільш поширених моделей монопольної сили вони відносять модель переповнення і модель двоїстого ринку праці.

Модель переповнення ґрунтується на ідеї, що існує зворотна статистична залежність між часткою зайнятих у тій чи іншій професії (чи галузі) жінок і рівнем заробітної плати. Йдеться про те, що концентрація жінок у певних професіях є результатом спеціальної політики переповнення, яка виступає інструментом зниження рівня заробітної плати у відповідних секторах ринку.

Модель двоїстого ринку праці, авторами якої є П. Дерінгер і М. Піоре, розділяє ринок праці на два сектори – первинний і вторинний. У первинному секторі працівники мають переваги при виборі робочого місця, стабільну і високу заробітну плату, гідні умови праці, потенційні можливості для кар'єрного зростання і досить високий рівень соціальної захищеності. Вторинний сегмент ринку праці – це нестабільна робота з частковою або тимчасовою зайнятістю, де умови праці погані, а кар'єрне зростання відсутнє взагалі. Коли в державі виникає несприятлива економічна ситуація, працівники із цього сегменту «перетікають» у сферу неформальної економіки. Оскільки на ринку праці попит на жіночу працю є нижчим, ніж пропозиція, більшість жінок опиняється якщо не у вторинному сегменті, то у сфері неформальної економіки.

Науковці зазначають, що *гендерна дискримінація на ринку праці* проявляється у таких аспектах:

1) в оплаті праці. Зазвичай жінки отримують меншу заробітну плату, ніж чоловіки, за виконання тієї ж самої роботи і користуються менш привабливими пакетами пільг. Іноді це може зумовлюватися підписанням різних видів трудових угод із представниками різних гендерних груп (наприклад, режим повної чи неповної зайнятості або необмежені чи термінові трудові угоди), а іноді за цим приховані інші причини (їх аналіз наводимо далі);

2) при влаштуванні на роботу. Окремі роботодавці практикують дискримінацію представників тієї чи іншої групи при прийомі на роботу. Так, піддаючись впливу гендерних стереотипів, вони вважають, що жінки не можуть виконувати роботу чоловіків, і навпаки. Крім цього, вони переконані, що кожна жінка, яка має дітей, повинна піклуватися насамперед про них, а тому віддають перевагу чоловікам при працевлаштуванні, адже їм не треба

буде оплачувати лікарняний для догляду за хворою дитиною, надавати додаткові пільги і відпустки, якщо дітей двоє або більше, і взагалі чоловіки більш схильні «триматися» за роботу, ніж жінки. Існують й інші форми прямої дискримінації жінок при влаштуванні на роботу: дискримінація за віком (деякі жінки, на думку роботодавців, «надто старі» для виконання певної роботи) і дискримінація за зовнішнім виглядом (деякі з них «не досить привабливі»);

3) при скороченні персоналу. Відомо, що жінки є більш вразливими у цьому аспекті, тобто за умов виникнення необхідності скоротити персонал роботодавці першочергово будуть розглядати кандидатури жінок, вважаючи, що для них є нормою не мати роботи в соціумі, але виконувати її в побуті;

4) при просуванні на посадах. У цьому аспекті найбільш чітко простежується пряма дискримінація жінок, коли роботодавці обмежують можливості кар'єрного росту, оскільки переконані, що жінки не можуть бути успішними лідерами й управлінцями (тут проявляється вплив гендерних стереотипів про рівень інтелектуального розвитку чоловіків і жінок, про здатність нести відповідальність і приймати рішення) або що вони мають надто багато сімейних обов'язків;

5) у підвищенні кваліфікації. Працюючи, жінки, аби домогтися високих показників у своїй роботі, змушені докладати значно більше зусиль, ніж чоловіки, адже через упередженість роботодавці до них ставляться більш критично. Однак є такі види професій, у яких без постійного підвищення кваліфікації досягнути успіху неможливо, а те ж упередження спонукає роботодавців віддавати перевагу в цьому чоловікам. В окремих випадках жінки змушені самотійно оплачувати своє підвищення кваліфікації та брати неоплачувані відпустки для цього.

Намагаючись знайти причини, які пояснюють гендерну дискримінацію на ринку праці, науковці наголошують, що, крім об'єктивних причин (економічна ситуація в державі, домінування патріархальних ідей, законодавство, специфіка гендерної та економічної політик держави тощо), існують і суб'єктивні, які «підживлюють» це явище не менше, ніж перші. Йдеться про упередження, які виникають на основі чинних гендерних стереотипів і які в окремих випадках можуть навіть не усвідомлюватися їх носіями, однак на практиці проявлятися як «тонка» (замаскована, неочевидна) дискримінація. Коли людина стикається з такою дискримінацією, то відчуває двозначність ситуації, тобто не може для себе зробити чіткий висновок про те, чому її, наприклад, не прийняли на роботу. На співбесіді вона помічала, що менеджер не підтримує з нею жодного візуального контакту, а наприкінці розмови повідомив про відмову у працевлаштуванні. Людина розгублена:

вона не знає, як пояснити цю ситуацію. Можливо, вона чимось не сподобалась менеджеру, і тому він не дивився їй у вічі, а можливо, відсутність візуального контакту є індивідуальною характеристикою цього менеджера. У будь-якому випадку, коли чітка атрибуція поведінки іншої людини неможлива, говорити про дискримінацію не доводиться, хоча, зазвичай, саме вона й проявилась, але у замаскованій формі.

На рівні побутової моралі існує переконання, що жінки самі відмовляються від високооплачуваної роботи, роблячи вибір на користь праці із гнучким графіком чи із нескладними операціями та низькою відповідальністю. Відповідно, за таку працю й платять менше. Однак, за результатами досліджень американських учених, у «жіночих» сферах професійної діяльності насправді все відбувається навпаки: тут менша гнучкість, пильніший контроль із боку керівництва, менша свобода у виборі способів і термінів виконання завдань. Жінки зазвичай працюють на непрестижних роботах, але й тут рівень їхньої автономності, тобто права самій керувати своєю роботою, мізерний. Натомість, щоб «пробитися» у «чоловічі» професії, їм доводиться долати численні труднощі, починаючи від упередження керівництва, закінчуючи іноді чисто формальними вимогами (як-от певний ріст у спорті), які прямо не впливають на виконання професійних обов'язків, але внаслідок невідповідності яким певним претенденткам відмовляють у працевлаштуванні.

Попри наявність упередженості роботодавців щодо можливості жінок виконувати «чоловічу» роботу, існують й інші бар'єри при їх працевлаштуванні: деякі жінки переконані, що виконання ними «нежіночих» робіт негативно позначиться на стосунках із рідними, які перестануть сприймати їх як берегинь домашнього вогнища; інші жінки бояться, а тому уникають негативного психологічного клімату у чоловічих колективах, де їх будуть ігнорувати, професійні навички недооцінювати, а помилки перебільшувати, сприймаючи їх не як професіоналів, а як «представниць прекрасної статі». Разом із цим, науковці доводять, що роботодавець може відмовитися від свого упередження і схильності до дискримінації, якщо буде переконаний, що претендентка на ту чи іншу посаду має необхідні знання, вміння і навички, щоб працювати досить продуктивно. У такому разі працевлаштування жінки залежатиме від успішності її самопрезентації та самопросування.

У світі й в Україні жінок вважають менш цінними працівниками через брак досвіду і кваліфікації. Масова свідомість, обтяжена гендерними стереотипами, виправдовує низьку заробітну плату жінок тим, що вони менше вміють і можуть, мають менше досвіду або гіршу освіту, порівняно з

чоловіками. Насправді ці аргументи здебільшого неправдиві. За статистичними даними, українські жінки частіше, ніж чоловіки, здобувають вищу освіту, однак під тиском гендерних стереотипів вони вибирають саме ті спеціальності, які відповідають «жіночим» професіям. Крім цього, дослідники стверджують, що навіть якщо жінка має таку ж кваліфікацію і досвід роботи, як чоловік, і виконує однакоvu з ним роботу, вона все одно отримує меншу заробітну плату, що є ознакою прямої дискримінації щодо неї. Головною причиною цього виступає знову ж таки упередження, яке, з одного боку, формується завдяки поширеним гендерно-рольовим стереотипам, а з іншого – уможлиблюється для прояву, коли на робочому місці критерії оцінювання професіоналізму працівників є суб'єктивними.

Підсумовуючи, виділимо такі найбільш типові причини існування гендерної дискримінації на ринку праці:

- 1) недосконале законодавство;
- 2) вплив гендерних стереотипів;
- 3) репродуктивна функція жіночого організму;
- 4) соціальний конформізм;
- 5) внутрішні психологічні бар'єри жінок (невпевненість і недовіра собі).

Дискримінація жінок у сфері праці та зайнятості має ряд наслідків, які виокремлюють за наступними критеріями:

1) за часом виникнення: наслідки віддалені і безпосередні. Віддалені проявляються як погіршення становища жінки в суспільстві, зниження її соціального статусу; схильність до суїциду; закритість для жінок сфери управління і владних інститутів; повільні темпи розвитку жіночого підприємництва. Безпосередні наслідки полягають у приниженні гідності жінки; переживанні психологічних стресів; економічній залежності від чоловіка; обмеженні або й неможливості самореалізації; зростаючій міграції жіночої робочої сили;

2) за сферами прояву: дискримінація виробнича та побутова;

3) за зв'язками з соціальними цілями: прямі та побічні, негативні та позитивні наслідки. До позитивних можна віднести створення жіночих рухів, неурядових організацій для боротьби з дискримінацією та насиллям, створення центрів допомоги жінкам тощо.

Із метою подолання гендерної дискримінації на ринку праці науковці розробили ряд рекомендацій, які можна назвати рекомендаціями загального та індивідуального характеру. До загальних рекомендацій відносять:

1) розробка та запровадження антидискримінаційного законодавства. Законодавство, яке забороняє гендерну дискримінацію у сфері зайнятості,

повинно бути не лише декларованим, але й дієвим. А для цього, з одного боку, необхідно чітко прописати механізм відповідальності роботодавців та керівників організацій, установ і підприємств за застосування ними дискримінації за ознакою статі, а з іншого – підвищити ефективність та доступність систем та механізмів моніторингу дотримання принципу гендерної рівності на ринку праці;

2) запровадження ефективних та доступних механізмів розгляду скарг.

Йдеться про необхідність удосконалення судової практики, щоб чоловіки і жінки мали змогу звертатися до суду, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, комісії з розгляду скарг про порушення принципу рівноправності або до інших інституцій, які здатні в обмежений термін провести розслідування й ухвалити рішення за поданою скаргою. Така інституція повинна мати право ухвалювати не просто рекомендації, а зобов'язувальні рішення, тобто рішення, які є обов'язковими до виконання;

3) забезпечення поширення інформації щодо прав і процедур.

Значна частина випадків гендерної дискримінації на робочому місці залишається не покараною унаслідок правової неграмотності громадян та їх низького рівня правосвідомості. У зв'язку з цим необхідно підвищувати рівень обізнаності чоловіків і жінок щодо їхніх прав та процедур оскарження їх порушень. Ефективними при цьому можуть бути роз'яснювальні кампанії та інші комунікаційні стратегії, спрямовані на розгляд гендерних питань та орієнтовані на чоловічу і жіночу аудиторію;

4) проведення роботи щодо подолання гендерних стереотипів, які породжують дискримінацію за ознакою статі.

При пошуку чи влаштуванні на роботу експерти радять дотримуватися таких порад для уникнення дискримінації:

1) не бійтеся і не забувайте за необхідності нагадувати роботодавцю про те, що дискримінація заборонена.

Якщо при працевлаштуванні роботодавець (із державної установи чи приватного підприємства) допускає щодо вас дискримінацію, ви можете покликатися на Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»;

2) якщо ви шукаєте роботу, подбайте про своє професійне резюме.

Уміння презентувати свої здібності, досвід та кваліфікацію виступає запорукою вашого успіху при працевлаштуванні. Однак, як свідчить практика, більшість людей соромиться говорити про це, що є прямим наслідком традиційного виховання в сім'ї та навчання у школі. Виховуючи своїх дітей, спочатку батьки, а потім і вчителі вчать їх бути скромними, терплячими, «такими, як всі», не розуміючи, що позбавляють їх у

майбутньому ініціативності, креативності, самобутності, впевненості тощо. Без цих якостей важко бути конкурентоспроможним на ринку праці, навіть якщо у тебе найкраща освіта, і важко відстоювати свої права, навіть якщо ти про них знаєш.

Вимоги до складання професійного резюме стандартні, однак деякі роботодавці й тут вдаються до дискримінації, вимагаючи від майбутнього співробітника особисту інформацію (щодо сімейного стану, наявності дітей, національності, планування вагітності і т.д., а також інформації про політичні, релігійні чи інші переконання). Ви маєте право не вказувати її в резюме. Натомість роботодавець має право запитувати: про вашу освіту, кваліфікацію, наявний досвід роботи, уміння користуватися сучасними комп'ютерними технологіями, знання іноземних мов, водійські навички, про ваші професійні плани та мрії, готовність розділяти цінності компанії, у яку ви влаштовуєтеся, готовність їздити у відрядження (і як часто) тощо;

3) не ігноруйте дискримінаційні вакансії.

Якщо в оголошенні про вакантні посади роботодавець зазначає про обмеження щодо віку чи статі кандидатів на ці посади, він порушує статтю 11 Закону України «Про зайнятість населення», за що може нести адміністративну відповідальність. Єдиний виняток у цій ситуації пов'язаний зі специфікою самої роботи, виконання якої ставить об'єктивні вимоги до статі, віку, здоров'я чи інших ознак кандидата.

Разом із цим, не варто ігнорувати дискримінаційні оголошення про роботу. Більш виправдано буде написати скаргу до відповідних інституцій, і чим більше буде таких скарг, тим публічнішою стане проблема, а за певних обставин це ще один крок до її вирішення;

4) не бійтесь заперечувати, якщо на співбесіді вам ставлять особисті запитання.

Ставлячи на співбесіді запитання особистого характеру, роботодавці засвідчують свою схильність до упереджень і намагаються так уникнути прийняття на роботу кандидатів (в основному – жінок), які потім будуть претендувати на певні пільги, цілком законні, але не вигідні для роботодавця. Ви не зобов'язані відповідати на ці запитання, оскільки вони не стосуються вашого рівня професіоналізму і здатності виконувати майбутні професійні обов'язки. Сконцентруйтеся краще на доведенні своєї компетентності. За допомогою цього ви зможете подолати упередженість роботодавця й отримати бажану роботу;

5) поведіться гідно і впевнено, а не як жертва.

Гідність і впевненість кандидата сприймаються роботодавцями більш позитивно, ніж сором'язливість і нерішучість, адже впевнена людина здатна

приймати рішення і нести за них відповідальність, у той час як «жертва» вище рядового виконавця не підніметься і завжди шукатиме, хто б прийняв рішення за неї і чією соціальною підтримкою можна буде заручитися у разі невиконання якогось завдання. Роботодавцям, орієнтованим на успіх, потрібні рішучі і наполегливі працівники. Однак слід пам'ятати, що впевненість непомітно межує із самовпевненістю, а ця риса вже відштовхує роботодавців.

Схильність деяких кандидатів почувати себе жертвою частіше проявляється у жінок, ніж у чоловіків, і також є наслідком гендерно стереотипізованого виховання та навчання. Психологи стверджують, що інші люди ставляться до нас саме так, як ми самі ставимось до себе. Тому треба знайти в собі мужність здолати «жертву» й утвердити свою людську гідність.

Якщо ж роботодавець дозволяє собі поводитися з вами, як із «жертвою», необхідно зупинити це, адже від цього страждають ваші професійна репутація і психологічне благополуччя. Не бійтеся втратити роботу, бійтеся втратити гідність;

б) не бійтеся оскаржувати незаконні дії роботодавця.

Якщо роботодавець вас дискримінує, ви можете і маєте право оскаржити його дії. Щоправда, громадяни України не вірять у справедливе правосуддя, що стає значною перешкодою на шляху боротьби із дискримінацією. Однак треба пам'ятати, що чим менше люди відстоюють свої права, тим глибше укорінюється дискримінація.

Отже, можна стверджувати, що гендерна дискримінація на ринку праці України залишається досить розповсюдженим явищем, корені якого криються в усталених гендерно-рольових приписах і нормах, побудованих на основі гендерних стереотипів та моралі «влади-підкорення».

5. Основні напрями роботи психолога з проблемами гендерної дискримінації, сексизму, гендерних домагань і насилля на робочу місці.

Підприємства, фірми, організації та інші установи сфери зайнятості все частіше звертаються до психологів, потребуючи допомоги у профвідборі кадрів, психологічному супроводі діяльності персоналу, вирішенні внутрішніх проблем психологічного характеру. Найбільш потужні з них мають власну психологічну службу, інші – вводять ставку психолога у штатний розпис або періодично запрошують до співпраці психологів-консультантів чи психологів-експертів з інших установ. Намагаючись бути конкурентоспроможними, прогресивні фірми, підприємства та корпорації дедалі частіше звертають увагу на власну гендерну політику, доручаючи

психологам оптимізувати її шляхом виявлення та ліквідації різних гендерних проблем, більшість із яких пов'язана саме з різними проявами гендерної дискримінації.

Виходячи із зазначеного, до основних *напрямів роботи психолога* з гендерними проблемами, що виникають на робочому місці, можна віднести наступні:

а) просвітницький (поширення знань про гендерну дискримінацію, сексизм, домагання і насильство на роботі, про психологічну і юридичну допомогу їх жертвам);

б) дослідницький (проведення психологічних досліджень із метою вивчення причин існування гендерних проблем на робочому місці, особливостей їх прояву та наслідків, а також розробка оптимальних технологій подолання цих проблем);

в) консультативний (головні аспекти консультування жертв гендерних домагань та насильства на робочому місці);

г) корекційний (гендерна ресоціалізація, подолання негативних наслідків гендерної дискримінації на роботі, розвиток упевненості в собі, асертивних навичок спілкування);

д) профілактичний (виявлення та усунення віктимних характеристик працівників, оволодіння ними алгоритмом протидії деструктивним впливам).

Просвітницька діяльність може реалізуватись у таких напрямках:

1. Безпосереднє навчання працівників дотриманню принципів рівності та недискримінації на робочому місці.

2. Просвітництво цільової аудиторії – споживачів послуг та громадськості.

Безпосереднє навчання працівників здійснюють у таких формах:

1. Лекції, семінари, круглі столи, тренінги для працівників.

2. Підготовка та надання працівникам матеріалів для самостійного ознайомлення з проблемою запобігання та протидії дискримінації із подальшим заохоченням надавати свої коментарі та пропозиції на інтерактивних сесіях.

3. Запровадження онлайн-курсів, вебінарів.

Проводити навчання працівників можуть психологи, соціальні працівники, а також представники громадських організацій, які спеціалізуються на навчанні з прав людини.

Як свідчить практика, більшість чоловіків і жінок, стикаючись із різними гендерними проблемами в кар'єрі, не звертається за допомогою і не вирішує їх самостійно, оскільки є некомпетентною. Наприклад, деякі жінки вважають насильством лише дії, які наносять фізичну шкоду, і не

усвідомлюють, що приниження, образливі слова, обмеження свободи вибору і т.д. також є насильством, а деякі чоловіки мовчки страждають від переслідувань чи принижень на роботі через свою виражену фемінність тощо. Не означені у свідомості людини поняття створюють труднощі в інтерпретації подій і ситуацій, а також в адекватній протидії їм. Саме тому просвітницька діяльність психолога є надзвичайно важливою, адже виступає процесом надання нової, раніше не відомої інформації та розширення і поглиблення базових знань чоловіків і жінок із питань гендерної проблематики. Зазвичай працівники обох статей потребують чіткої і структурованої інформації про гендер, особливості його впливу на кар'єру, шляхи і способи захисту від різних проявів гендерної нерівності тощо. Виходячи з цього, доцільним є проведення циклу просвітницьких семінарів (або інших форм роботи), у яких розкриватимуться наступні теми:

1. «Гендер як соціокультурний конструкт».
2. «Динаміка чоловічих та жіночих ролей у сучасному світі».
3. «Маскулінність, фемінність та андрогінність у структурі гендерної ідентичності особистості. Їх вплив на виконання професійних обов'язків».
4. «Гендерні упередження та стереотипи, їх прояви та наслідки».
5. «Гендерні проблеми в кар'єрі: дискримінація, сексизм, гендерні та сексуальні домагання».
6. «Сексуальні права особистості, прояви їх порушення та способи захисту».
7. «Гендерна рівність і правові аспекти її захисту» і т.д.

Просвітництво цільової аудиторії, на відміну від безпосереднього навчання працівників, реалізується здебільшого за допомогою ЗМІ, електронних, друкованих та періодичних видань, у яких психолог проводить роз'яснювальну роботу, пропагує принципи гендерної толерантності та рівноправності статей у всіх сферах життєдіяльності суспільства тощо. Частіше за все така робота має опосередкований характер, хоча є не менш важливою, ніж просвітництво через безпосередній контакт. Споживачі послуг та пересічні громадяни в різних ситуаціях можуть або породжувати гендерні проблеми для працівників, або ставати їх жертвами. Незалежно від цього, вони також потребують розширення наявних чи набуття нових знань про гендерну дискримінацію, сексизм, гендерні упередження та інші гендерні проблеми для того, щоб свідомо відмовлятися від використання дискримінаційних практик у своїй поведінці.

Отже, основна мета просвітництва – поширення знань про гендер та гендерну проблематику на робочому місці, прищеплення цінності принципу рівноправності статей, формування установки на дотримання

недискримінаційних практик у повсякденному житті та у професійній діяльності.

Дослідницька діяльність у роботі психолога з гендерними проблемами в кар'єрі може реалізуватись, з одного боку, через вивчення масштабів, особливостей та причин їх існування в конкретному трудовому колективі чи на ринку праці в цілому, розробку рекомендацій щодо їх подолання, а з іншого – через вивчення досвіду зарубіжних колег та адаптацію використовуваних ними технік і практик у роботі з цими проблемами для використання їх в умовах українського суспільства.

Дослідницька діяльність є важливим складником роботи психолога, без якого неможливо уявити собі науково обґрунтований, високопрофесійний підхід до вирішення будь-якої проблеми. Ні корекція, ні консультування та профілактика і навіть просвітництво не можуть бути успішними без ґрунтовного вивчення явища, події чи ситуації, з якими психологу доведеться працювати. У зв'язку з цим важливо, щоб психолог, вивчаючи різні гендерні проблеми в кар'єрі, використовував адекватний дослідницький інструментарій. Зарубіжний досвід аналізу поширеності різних виявів дискримінації на ринку праці дозволяє зробити висновок, що уже на першому етапі такого аналізу (тобто на етапі збору інформації) виникають суттєві труднощі, пов'язані з відсутністю чіткої системи цього процесу. Тобто для того, щоб отримати повну, надійну й об'єктивну інформацію про поширеність дискримінації чи інших гендерних проблем, необхідно опиратися на критерії їх визначення та індикатори прояву. Далі необхідно правильно підбирати методи збору інформації, розуміючи, що вони не можуть бути універсальними, адже кожна захищена ознака (вік, стать і т.д.) потребує диференційованого підходу. І, звичайно ж, треба враховувати специфіку сфери, у якій буде проводитись дослідження (державний чи приватний сектор; у міській чи сільській місцевості розташоване підприємство, фірма чи установа; яких вони масштабів і т.д.).

Із метою комплексного вивчення дискримінації європейські дослідники рекомендують використовувати такі методи збору інформації:

- соціальна та економічна статистика;
- дані національної судової практики (матеріал справ, які розглядає суд, та рішення, які він приймає);
- опитування жертв та інші вузькофокусні опитування груп ризику;
- опитування громадської думки;
- моделювання та тестування ситуацій;
- якісні методи дослідження;

- внутрішня статистика офісів омбудсменів, а також інших інституцій, звіти громадських організацій тощо.

Ці та інші методи (наприклад, спостереження, експертне оцінювання і т. д.) необхідно використовувати комплексно, оскільки тільки так вони дають можливість перевіряти та доповнювати зібрані дані (наприклад, якщо за допомогою статистики можна отримати інформацію про вразливість певних верств населення, то за допомогою якісних методів та опитувань можна зрозуміти, чи є ця вразливість наслідком дискримінації, чи інших гендерних проблем).

Загалом, досліджуючи гендерні проблеми в кар'єрі, психолог повинен концентруватися на вивченні конкретної ситуації їх вияву, особливостей об'єктів та суб'єктів, що їх породили.

Консультативна діяльність може ґрунтуватися на різних теоріях і підходах, зокрема: глибинна психологія (психоаналіз) і її модифікації, у тому числі сучасний неопсихоаналіз (Хорні, Фромм, Саллівен); поведінковий підхід і його сучасна форма – когнітивно-поведінковий підхід (Бандура, Бек, Елліс); екзистенційно-гуманістичний підхід (Роджерс, Маслоу, Олпорт, Перлз, Франкл); транзактний аналіз (Берн), психосинтез (Ассаджиолі), тілесно орієнтована психотерапія (Райх, Лоуен та ін.), медитативна терапія, трансперсональна терапія (С. Гроф), арт-терапія тощо.

При консультуванні чоловіків і жінок психологу можуть знадобитися різні за сутністю підходи, оскільки характер проблем, із якими вони стикалися у своєму розвитку, професійній діяльності та кар'єрі, різняться. Жінки частіше, ніж чоловіки, стають жертвами всіх видів гендерних проблем на роботі: дискримінації, сексизму, гендерних та сексуальних домагань і різних видів насильства. І навіть якщо чоловік і жінка переживають однакові труднощі в кар'єрі, вони по-різному реагують на них і на ту допомогу, яку надає їм психолог. Це зумовлено насамперед впливом тих традиційних гендерних стереотипів, які закладалися їм у свідомість ще змалечку. Так, жінкам у багатьох випадках легше звертатися за допомогою до психолога, ніж чоловікам, адже їм не треба «бути сильними», «вміти самотійно вирішувати свої проблеми» і «стримувати емоції». Оскільки жінки здебільшого орієнтовані на стосунки і взаємодію, психолог-консультант повинен уміти проявляти емпатію та розуміння і володіти високим рівнем особистісного розвитку, щоб добре розуміти їх труднощі і проблеми. Специфіка ж консультування чоловіків полягає у необхідності врахування того, що вони схильні до заперечення душевних і соматичних проблем, є стриманими і відлюдними у розмові, що є наслідком засвоєних соціальних табу щодо саморозкриття, особливо перед іншими чоловіками.

Консультативна робота психолога може стосуватись будь-яких гендерних проблем, однак найскладнішими серед них є пов'язані із сексуальними домаганнями та насильством. Психологічна допомога при цьому має два головні напрями:

1) екстрена психологічна допомога при гострій травмі насильства. Її головними завданнями є відновлення фізичної та психологічної безпеки, нормалізація психічного стану жертв насильства та домагань. Доцільно таку допомогу вибудовувати на основі недирективної терапії (К. Роджерс), у якій більшу увагу приділяють саме емоційним чинникам та аспектам ситуації, ніж інтелектуальним. Екстрена психологічна допомога дозволяє долати наслідки насильства і змінювати його переживання шляхом створення умов для вираження сильних емоцій та відновлення почуття контролю над собою. Якщо під час такої допомоги починають проявлятися переживання ситуацій насильства, які відбувалися в минулому, консультант їх виділяє для себе, але працює лише з поточним станом клієнта, його думками і переживаннями. Все інше потребує більш тривалої роботи;

2) тривалий супровід у процесі індивідуального консультування і групової роботи. Цей вид психологічної допомоги є актуальним у тих випадках, коли гострі психоемоційні стани жертв насильства нейтралізовані, а самі вони готові працювати в напрямку розуміння причин ситуації насильства, розкриття власних ресурсів для унеможливлення її повтору, особистісного розвитку тощо.

І в індивідуальному консультуванні, і у груповій роботі рекомендують опиратися на наступні установки: «Насильство є не прийнятним у жодній формі і не припустимим за жодних обставин», «Відповідальним за насильство є агресор, а не жертва», «Особи, які пережили насильство, потребують підтримки та інформації для самостійного прийняття рішень». Психолог, який намагається «врятувати» жертву і вирішити за неї її проблеми, лише посилює її почуття провини і безпорадності. Загалом у роботі з жертвами насильства ефективними є прийоми психосинтезу (дозволяють клієнту усвідомити свої внутрішні конфлікти та амбівалентні почуття, сформувані позитивне ставлення до себе і самоприйняття тощо), прийоми тілесно орієнтованої терапії (особливо у роботі з жертвами фізичного і сексуального насильства, оскільки в таких випадках лише вербальних методів недостатньо), прийоми арт-терапії (дозволяють нейтралізувати стан заціпеніння, сприяють кращому розумінню того, що відбулось, допомагають зменшити травматичний вплив цієї події) тощо.

Отже, консультування жертв насильства і домагань – складний процес надання психологічної допомоги, вибір методів, технік і підходів до якої

залежить від особистості клієнта, конкретної ситуації і професіоналізму консультанта.

Психологи-консультанти та психотерапевти, які працювали із жінками-жертвами насильства, зазначають, що практично для всіх них характерними є такі особливості: по-перше, вони не усвідомлюють, що психологічне знущання, приниження і т.д. є різновидом насильства, і розуміють його лише як крайні форми прояву – тілесні ушкодження (фізичне насильство); по-друге, переживши насильство, вони відчують власну провину і шукають його причини в собі, формуючи глибокі комплекси і страждаючи від цього. Отож, фахівці роблять невтішний висновок: жінки визнають і приймають власну онтологічну вторинність як норму (право чоловіка як володаря і місце жінки як жертви), погоджуються з нею. На цей аспект треба звертати увагу в консультуванні, розуміючи, що він є віддзеркаленням масової свідомості і культурних традицій, а тому зазвичай змінюється складно.

Корекційний напрям роботи психолога є «тактовним втручанням у процеси психічного і особистісного розвитку людини з метою виправлення відхилень у цих процесах і часто впливає не лише на особистість, а й на її оточення, організацію її життєдіяльності». За допомогою психокорекції можна озброїти людину новими конструктивними навичками спілкування, зробити її поведінку більш гнучкою, а спектр емоційних реакцій на подразники – ширшим і адекватнішим тощо. Це дозволить розширити її адаптивні можливості, збільшити самоконтроль та саморегуляцію поведінки, навчить її протидіяти деструктивним впливам.

Залежно від цілей психокорекційних заходів, психолог може проводити корекцію у двох напрямках: працювати не з самою проблемою, а виправляти деякі симптоми, породжені нею (так звана симптоматична корекція); працювати над пошуком та усуненням джерела проблеми (так звана каузальна корекція).

Методи психокорекції також різняться і залежать від її цілей, але найчастіше використовують такі з них, як:

- соціально-психологічний тренінг (як груповий вид роботи він особливо корисний тим людям, у яких є проблеми зі спілкуванням, пізнанням себе та інших);

- побудова логічних ланцюжків (використовують для сприяння клієнту самостійно знайти джерело проблеми за допомогою логічних роздумів, а також для розвитку вміння прогнозувати дії і коректувати поведінку відповідно до власних логічних висновків);

- відкриті й закриті запитання (цей метод дає клієнту можливість проаналізувати свою проблему, не приховуючи її від себе);

- фантазування (цей метод допомагає клієнту подивитись на травматичну ситуацію під іншим кутом зору і змінити своє ставлення до неї шляхом моделювання в уяві різних варіантів її розвитку і пошуку оптимальних шляхів її вирішення) та ін.

Психокорекція чоловіків і жінок, які зіткнулися з гендерними проблемами в кар'єрі, реалізується зазвичай у напрямку їх внутрішньої роботи над собою для розвитку рефлексії, впевненості, вміння відстоювати свою гідність, не принижуючи при цьому гідність інших. Тому психокорекцію доцільно використовувати у тих випадках, коли клієнт не переживає гостру травму, при якій доречними будуть консультування і психотерапія, а має намір більше не ставати жертвою сексизму, гендерних домагань та інших видів дискримінації.

Як свідчить практика, вразливість чоловіків і жінок залежить від їх комунікативної компетентності, самооцінки, сили волі та інших психологічних якостей. Якщо вони не розвинуті або розвинуті слабо, людина приречена бути жертвою. Очевидно, саме тому жертв гендерних проблем більше серед жінок, ніж серед чоловіків, адже їх не вчать бути сильними і мужніми, вміти відстоювати свою гідність. Навпаки, їх заохочують до м'якості, терплячості, поступливості, чим формують психологічне підґрунтя безпорадності в майбутньому. Традиційні моральні цінності, на яких вибудовується виховний процес у сім'ї, садочку і школі, привчають дітей бути доброзичливими, ввічливими, чуйними і т.д., що є, безумовно, правильним, але дещо обмеженим, неповним, адже при цьому їх не вчать, як себе поводити, коли вони стикаються, наприклад, із агресивністю і брутальністю. Тому щоб виховний процес не формував «ідеальних», але одночасно безпомічних індивідів, він повинен розвивати у дітей як уміння адекватно себе поводити, так і вміння адекватно протистояти негативним проявам поведінки інших.

Психокорекція дорослих чоловіків і жінок, по суті, є гендерною ресоціалізацією, одним із важливих завдань якої є формування асертивності. Вона дозволяє людині бути наполегливою, але при цьому не травмувати інших, поводитися гідно, але не принижувати гідність інших, вміти говорити «ні», коли це необхідно.

Головне завдання *профілактичного напрямку роботи психолога* з гендерними проблемами на робочому місці полягає у попередженні можливостей виникнення ситуацій застосування гендерної дискримінації, сексизму, різних видів домагань і насильства. Щоб реалізувати це завдання, психолог повинен знати трудовий колектив, керівництво підприємства, його політику щодо гендерних питань, підбору та управління персоналом.

Профілактика, зазвичай, невід'ємна від просвітництва, хоча виходить далеко за його межі. Важливими напрямками профілактики є виявлення працівників із віктимними характеристиками і навчання їх прийомам протидії деструктивним впливам (а всі види гендерних проблем на робочому місці у своїй основі власне і мають деструктивний вплив).

Віктимність визначено науковцями як набуті людиною фізичні, психічні і соціальні риси та ознаки, які можуть зробити її схильною до перетворення на жертву. Віктимізація, отже, – це процес набуття віктимності, або процес і результат перетворення особи на жертву. У кожному конкретному випадку перетворення людини на жертву присутня взаємодія таких складників, як її певні особистісні якості, поведінка і специфічне службове становище. Саме вони у єдності створюють сприятливі умови для завдання їй різної шкоди. Іншими словами, особистісна вразливість (наявність певних рис та якостей) актуалізується конкретною ситуацією і перетворюється на передумови завдання шкоди.

В окремих випадках віктимність людини визначається її віком, статтю, фізичним і фізіологічним станом, професійним статусом, але частіше за все в її основі лежать характерологічні й особистісні риси. Якщо людина невпевнена, довірлива, сором'язлива, нерішуча, має багато комплексів і страхів тощо, вона потенційно є жертвою. З іншого боку, агресивність, брутальність, низький самоконтроль у спілкуванні і поведінці тощо також можуть перетворити людину на жертву (наприклад, вона може стати жертвою фізичного насильства або мобінгу). Однак варто зазначити, що все-таки жертвами частіше стають люди слабохарактерні і слабовольні, оскільки саме вони є найбільш вразливими щодо деструктивних впливів.

Як уже було сказано, всі гендерні проблеми, з якими працівники стикаються на робочому місці, базовані на деструктивному впливі. Його характерними особливостями є те, що він абсолютно не орієнтований на збереження і розвиток ділових стосунків, спільної справи і, тим більше, – особистісної цілісності іншої людини. Натомість він призводить до втрати довірливості, формування напруженості у стосунках і їхнього повного розриву.

Працюючи в напрямку профілактики гендерних проблем на робочому місці, психологу доцільно навчити працівників прийомам подолання деструктивного впливу. При цьому важливо звернути їхню увагу на необхідність розвивати свій емоційний інтелект та комунікативні здібності.

Емоції, зазвичай, першими реагують на деструктивне втручання інших. Це «перший дзвіночок», звернувши увагу на який і вживши відповідних заходів, можна не допустити розгортання ситуації в негативному напрямку.

Однак, як свідчить практика, саме на цьому етапі більшість жертв дискримінації, насильства, домагань та сексизму поводить пасивно, пригнічуючи негативні думки і почуття, тобто даючи мовчазну згоду на повторення та загострення ситуації.

Уміння спілкуватись правильно також є запорукою безпечної взаємодії. Важливо при цьому, з одного боку, розвивати здібності до розуміння інших людей, а з іншого, – напрацьовувати вміння пояснювати їм свою позицію. Іншими словами, людям необхідно вчитися вести діалог, причому у безпристрасному (беземоційному) і неупередженому режимі.

Отож, усі описані нами напрями роботи психолога орієнтовані на те, щоб допомогти чоловікам і жінкам вирішувати ті гендерні проблеми, з якими вони стикаються на робочому місці, підвищити рівень гендерної культури працівників, оптимізувати гендерну політику підприємств, фірм, організацій та установ сфери зайнятості.

Розробляючи практичні рекомендації щодо подолання вказаних явищ, й українські, і зарубіжні психологи однаково звертають увагу на важливу умову цього процесу – суб'єктність особистості. Розвиток суб'єктності є запорукою активної позиції та адекватної поведінки у професійній і приватній сферах, при якій суб'єкт самостійно організовує та контролює свої спілкування, взаємодію і діяльність. Тобто спілкування за типом «суб'єкт-об'єкт», яке є характерним для всіх випадків гендерних домагань, сексизму, насильства і т.д., на цьому рівні розвитку особистості унеможлиблюється і реалізується лише у площині «суб'єкт-суб'єкт», а значить – на рівних. Активність суб'єкта дозволяє йому чинити опір деструктивним впливам, оберігаючи свій внутрішній світ від дії негативу. Цей висновок ще у 1999 році підтвердили американські науковці Джанет Свім та Лорі Хайерс, провівши психологічні експерименти для вивчення реакцій жінок на сексистські зауваження чоловіків і з'ясування причин цих реакцій. За допомогою експериментів було встановлено, що більшість жінок негативно реагує на сексистів, однак ця реакція буває двох видів: внутрішня, або прихована (тобто без видимих зовнішніх проявів, мовчки), і публічна (тобто відкрита конфронтація із сексистом у формі вербального вираження незгоди з його коментарями). Публічна реакція при цьому буває спрямованою (тобто адресованою конкретному сексисту із зауваженням або проханням утримуватися від сексизму) і неспрямованою (тобто висловлення незадоволення сексистськими коментарями, але в безособовій формі). На спрямовану конфронтацію із сексистами йшли ті учасниці експериментів (усього їх виявилось 15 %), які володіли вираженою самоідентифікацією з образом жінки і були готові активно сприяти ліквідації сексистських упереджень. Показово, що лише

вони й не піддалися негативному впливу сексистських коментарів, тоді як решта учасниць (і ті, що реагували неспрямовано – 30 %, і ті, що мовчали – 55 %) помічала погіршення самопочуття, зовнішнього вигляду та самооцінки. Як зазначили Дж. Свім та Л. Хайєрс, рішення більшої частини жінок не йти на конфронтацію з чоловіками, які висловлювали сексистські коментарі, зумовлювалося соціальним конформізмом, тобто сформованою установкою поводитися відповідно до гендерних ролей, страхом соціальної ізоляції та інших наслідків конфронтації.

Як бачимо, ці експерименти доводять, що, з одного боку, жінкам все-таки властиво погоджуватися з власною онтологічною вторинністю, а з іншого, – що активна позиція і готовність чинити відкритий опір сексизму (а це є ознаками суб'єктності) роблять жінок непідвладними цьому явищу.

Загалом у протидії сексизму можна застосовувати наступні методи: зауваження, бесіди, звернення до керівництва та скликання наради на робочому місці, звернення за допомогою до соціальних організацій, які займаються такими питаннями, допомога психолога, залучення засобів масової інформації та судових інстанцій тощо.

При протидії сексуальним домаганням доцільно використовувати наступний алгоритм дій: найперше – чітко визначити неприйнятність і небажаність для себе ситуації (чи ситуацій), пов'язаної із сексуальним домаганням. При цьому не треба боятися (найчастіше виникає страх утратити роботу або опинитися в ізоляції від колективу в разі конфронтації з кривдником), соромитися (унаслідок того, що сексуальні домагання зачіпають інтимні аспекти життя людини, вона іноді соромиться самій собі зізнатися цьому, не кажучи вже про інших людей), опиратися на чинні гендерні стереотипи (жінка повинна підкорятися, бути скромною і терплячою), адже вони активують пасивну позицію жертви, тоді як треба переходити до активної протидії. Наступним кроком має бути чітке пояснення кривднику своєї точки зору на ситуацію домагань із вимогою припинити такі дії. Іншими словами, на цьому етапі треба провести інформаційний діалог, щоб кривдник зрозумів, що його поведінка є не припустимою для вас (важливо пам'ятати, що ніяковість, сором'язливе мовчання або, ще гірше, – підігрування кривднику лише спонукатимуть його продовжувати домагання). Якщо після цього домагання не припиняються, треба переходити до наступного кроку – активної протидії, чи конфронтації. Для початку варто розповісти про все людям із вашого близького оточення; далі, якщо можливо, почати збирати докази домагань (наприклад, відео- чи аудіозапис); звернутися із заявою до керівництва із проханням ужити заходи щодо кривдника. У цій заяві також укажіть про свій намір звернутися за допомогою до правоохоронних органів.

I, нарешті, останній крок – якщо керівництво не змогло чи не захотіло вирішити ситуацію, про яку ви повідомили, необхідно звернутися із письмовою заявою до правоохоронних органів.

Українське законодавство, звичайно, ще не є таким прогресивним, як, наприклад, законодавство США, Канади і Європейського Союзу з питань протидії сексуальним домаганням на робочому місці (згідно з якими на роботодавця накладаються зобов'язання щодо застосування запобіжних заходів для уникнення існування сексуальних домагань, а також передбачена відповідальність роботодавця за допущення таких ситуацій і перекладання тягара доведення на кривдника), проте і в ньому передбачена відповідальність за такі дії. Так, наприклад, розділ IV Кримінального кодексу України «Злочини проти статевої свободи та статевої недоторканості особи» містить статтю 152 «Зґвалтування», статтю 153 «Насильницьке задоволення статевої пристрасті неприродним способом», статтю 154 «Примушування до вступу в статевий зв'язок» тощо.

Найменш урегульованим питанням в Україні є правовий захист громадян у зв'язку із насильством на робочому місці. Якщо за фізичне, сексуальне та економічне насильство ще можна притягнути кривдника до відповідальності, то психологічне насильство досить складно довести в суді. Саме тому жертві такого насильства треба навчитися використовувати прийоми психологічної саморегуляції. Як засвідчує досвід українських психотерапевтів, такі прийоми, як використання прямої боротьби чи спроби з'ясування причин мобінгу з його ініціатором, є неефективними. Краще поводитися стримано, діалог вести спокійно, не обговорювати цю проблему з колегами, застосовувати (наскільки це можливо) ігнорування. При цьому головним інструментом боротьби з психологічним насильством має стати внутрішня сила духу і віра в себе. Жертві мобінгу важливо не допускати коливань самооцінки в бік її зниження, навпаки, варто намагатися підвищувати її та контролювати свої емоції, опираючись на розважливий раціоналізм. Спокій (нехай лише зовнішній), упевненість у собі, ігнорування нападів тощо дадуть можливість жертві мобінгу не дозволити кривдникам досягти своєї мети – змусити людину піти з роботи. А незворушність, витримана в часі, змусить їх усвідомити марність своїх зусиль, і вони втратять інтерес до того, кого вибрали жертвою.

Отож, психологічна допомога чоловікам і жінкам, які зіткнулися з різними гендерними проблемами в кар'єрі, – це складний, а іноді й довготривалий процес, який, залежно від кожної конкретної ситуації, може бути орієнтований або на подолання їх негативних наслідків, або на їх профілактику, або на корекцію тих психологічних рис та якостей працівників,

які сприяють виникненню цих проблем, а також на розвиток суб'єктності чоловіків і жінок тощо.

6. Психологічна допомога у процесі розвитку кар'єри особистості.

Теоретичний аналіз феномену кар'єри дозволив виокремити основні психологічні чинники розвитку кар'єри особистості як особистісні характеристики індивіда, які мають вирішальний вплив на кар'єру. Відповідно психологічна допомога для становлення кар'єри особистості має бути спрямована на розвиток цих компонентів.

Крім того, варто враховувати проблеми, які виникають у процесі розвитку кар'єри. Так, В. Лозовецька виокремила кілька груп проблем, пов'язаних із розвитком професійної кар'єри особистості:

1. Несформованість особистісних смислів у професії, нечіткість сформованості професійного самовизначення, невідповідність професійної підготовки вимогам ринку праці.

2. Негнучкість професійної поведінки, низький рівень професійної мобільності.

3. Нерозвинена професійна рефлексія щодо усвідомлення меж власної професійної компетентності.

4. Проблеми у формуванні професійного «Я» особистості (професійної ідентичності).

5. Низький рівень професійної спеціалізації працівника у здійсненні певного виду професійної діяльності.

6. Низький рівень теоретичної і практичної професійної підготовки.

7. Низький рівень критичного мислення щодо аналізу професійного середовища, несформований індивідуальний професійний профіль.

Психолого-педагогічними умовами розвитку кар'єри є: адекватне сприйняття ситуації на ринку праці, умов кар'єрного розвитку, аналіз власних особистісних і професійних якостей, розуміння вимог до сучасного фахівця; формування уявлень про зміст професії та про себе у ній (професійна ідентичність); усвідомлення відповідальності за результати своєї праці, за рівень власної професійної компетентності; формування професійних цінностей і кар'єрних орієнтацій особистості; накреслення професійних цілей та кар'єрних планів.

Психологічна допомога при становленні кар'єри має враховувати гендерну специфіку особистості та ринку праці, основні проблеми при реалізації кар'єри, умови та психологічні чинники розвитку кар'єри.

Психологічний супровід кар'єрного розвитку може здійснюватись у двох напрямках:

Індивідуальна психологічна робота з особою щодо питань досягнення кар'єри, розвиток психологічних компонентів кар'єри;

Управління розвитком кар'єри в межах конкретної організації (робота кадрового відділу, HR-менеджменту).

Крім того, основні напрями роботи психолога будуть виявлятися у:

- *психодіагностиці* – дослідженні індивідуально-психологічних особливостей індивіда, задіяних у трудовій діяльності (вивчення мотивації досягнень, трудової мотивації, кар'єрних орієнтацій, рівня самоефективності, самооцінки, дослідження професійного самовизначення та професійної ідентичності тощо);

- *психологічному просвітництві* – поширенні інформації про проблеми розвитку кар'єри, чинники, способи і методи реалізації кар'єри, побудови та досягнення кар'єрних планів (лекції, інтерактивні семінари, вебінари, тренінги тощо);

- *кар'єрному консультуванні*, яке може бути індивідуальним чи організаційним, спрямовується на постановку професійних цілей, допомогу при професійному самовизначенні, може відбуватись у форматі коучингу. Деякі дослідники використовують поняття *профконсультації*. Це метод надання психологічної допомоги людям різного віку під час професійного самовизначення; у процесі планування розвитку кар'єри; під час подолання труднощів у професійному становленні, у ситуації безробіття. При проведенні профконсультації обов'язково враховують фізичні і психологічні особливості особистості клієнта, його загальні і професійні інтереси, здібності, рівень професійної підготовки та здатності до перепідготовки, самоосвіти. Основне завдання профконсультації – виявлення придатності людини до певного виду діяльності, тобто встановлення відповідності між психологічними особливостями людини як суб'єкта діяльності та вимогами, які висуває до неї професія. Профконсультація також спрямована на надання рекомендацій клієнту про можливі сфери діяльності, орієнтовний напрям розвитку кар'єри відповідно до домінуючих у особи професійно важливих якостей і рис, здібностей, інтересів, навичок, рівня освіти та професійної підготовки;

- *психологічній корекції та розвивальній роботі* – подолання психологічних труднощів у становленні кар'єри, розвиток психологічно важливих якостей і рис, мотивації досягнень тощо;

- *психотерапії* – робота з глибинними психологічними проблемами, життєвими труднощами, які перешкоджають розвитку кар'єри. Психотерапія

як напрям роботи психолога вимагає від нього спеціальної професійної підготовки.

Розглянемо детальніше основні напрями психологічної допомоги особистості у розвитку її кар'єри на основі виокремлених проблем. Варто відмітити, що реалізація цих напрямів має урахувувати гендерні особливості особистості.

Психологічний супровід формування професійного самовизначення та професійної ідентичності особистості. Аналіз феномену професійного самовизначення та професійної ідентичності дозволяє виокремити основні складники: когнітивний (знання про професію, про себе у професії, про можливості кар'єрного зростання); емоційно-оцінний (ставлення до професії, до своєї професійної ідентичності, задоволення діяльністю); поведінковий (реалізація професійної ідентичності, формування індивідуального стилю діяльності).

Відповідно, психологічна допомога має бути спрямована на:

- розвиток когнітивного компонента професійного самовизначення (здійснення свідомого вибору сфери зайнятості, виду діяльності, усвідомлення особливостей, вимог до професії, усвідомлення власних професійно важливих якостей і рис, усвідомлення ресурсів гендерної ідентичності);

- розвиток емоційно-оцінного компонента (вибір сфери діяльності відповідно до власних здібностей, що сприятиме позитивному ставленню до роботи, задоволення від виконання професійних обов'язків);

- реалізацію поведінкового компонента (розробка та здійснення плану розвитку кар'єри, розробка індивідуального стилю професійної діяльності з урахуванням особливостей гендерної ідентичності).

Реалізація кар'єри як складника особистісної самореалізації. Професійне самовизначення та побудову плану кар'єри варто починати з аналізу здібностей, уподобань, цінностей особистості, її схильності до тих чи інших видів діяльності. Діяльність, розвиток кар'єри мають бути визначені на основі природовідповідності особистості, сприяти реалізації її здібностей. Саме за таких умов людина відчуває задоволення від життя, самоздійснення, реалізації кар'єри, яка буде відповідати зовнішнім та внутрішнім ознакам успіху.

Розвиток мотивації досягнень. Мотивація досягнення – прагнення досягти успіху у визначеному виді діяльності. На досягнення успіху впливає низка чинників (цінність, імовірність досягнення успіху, складність завдання, здібності особистості, випадкові обставини тощо). Поряд із мотивацією

досягнень розглядають мотивацію уникнення невдач, згідно з якою індивід не ставить перед собою мету якісного, ефективного виконання завдання.

До основних напрямів формування мотивації досягнення відносимо наступні :

- формування прагнення до досягнень, домінування цього мотиву над мотивом уникнення невдачі (техніки написання міні-творів, оповідань, казкотерапія, де основними наративами будуть показники досягнення успіху, техніки арт-терапії із візуалізацією досягнень; вивчення біографій відомих людей, у яких високий рівень домагань; аналіз власного життєвого досвіду у ситуаціях досягнення успіху тощо);

- аналіз власних цілей, їх цінність і значущість у професійній діяльності і в житті загалом, адекватність, відповідність можливостям і ситуації;

- аналіз власних особистісних якостей та рис, які сприятимуть досягненню поставлених цілей, аналіз ресурсів;

- аналіз причини мотивації уникнення невдач (неважливість поставленого завдання, занижений рівень самооцінки, відсутність ресурсів для досягнення успіху);

- наявність підтримки.

Формування професійних цілей. Для розвитку кар'єри важливою є постановка цілей, на основі яких будується план кар'єрного розвитку.

Під цілепокладанням розуміють процес вибору однієї чи кількох цілей, розробка і реалізація стратегії її (їх) втілення. Існують вимоги до формування цілі, зокрема професійної. Вивчення та дотримання цих вимог можна розглядати як техніку формування цілі (правило SMART, згідно з яким ціль має бути конкретною, виміряною, досяжною, доцільною, обмеженою у часі).

Формування професійних цілей повинно відбуватись на основі потреб, цінностей самої особистості, відповідати їй. Слід зрозуміти мотиви виокремлення певної цілі – бажання відповідати соціальним очікуванням (особливо гендерним) у професійній діяльності, очікуванням батьків, сімейному партнеру, вимогам корпоративній культурі організації, керівництва, мотивам статусу, матеріального забезпечення тощо. В основі цілі мають бути внутрішні мотиви.

Професійні цілі є складником життєвих цілей, завдань, перспектив особистості. Професійна ціль має гармонійно поєднуватись із життєвою стратегією особистості.

При визначенні професійної цілі важливим є аналіз її у життєвій перспективі особистості, вплив реалізації її на всі сфери життя; звертають увагу на когнітивну складність/простоту сформованої цілі; напрацювання стратегії її реалізації. Розробка стратегії досягнення цілі передбачає її

розчленування на більш конкретні завдання (при необхідності), аналіз чинників їх реалізації (сприятливих та несприятливих), наявних та необхідних ресурсів, опис конкретних дій досягнення цілі. Визначають професійну ціль у контексті гармонізації та задоволення життя загалом. Крім того, слід виокремлювати основні та другорядні цілі, визначати пріоритети, окреслювати стратегічну ціль і шляхи її досягнення. Частково роботу із професійними та життєвими цілями ми розглянули у контексті подолання гендерно-рольового конфлікту.

У роботі психолога, пов'язаній із формуванням цілей, ефективним є використання коучингових технологій.

Розвиток професійно важливих якостей та рис особистості.

Як уже було сказано, кожна професія чи вид діяльності потребують від особистості сукупності певних якостей і рис, які дозволяють ефективно здійснювати цю діяльність. Ці якості та риси визначають психограмою (компетентностями), яка відповідає професіограмі певної професії чи посади. Проте в сучасних умовах конкуренції та високих вимог до працівника будь-якої галузі актуальними постають відповідальність, стресостійкість, вміння планувати, організовувати власну діяльність, цілепокладання, адекватна самооцінка та самоефективність, мотивація, комунікабельність або соціально-психологічна компетентність. Оскільки кар'єрне зростання часто передбачає досягнення управлінських посад, то важливою характеристикою особистості постають її лідерські якості.

Ми уже проаналізували види психологічної допомоги для розвитку деяких перелічених якостей та рис (стресостійкість, цілепокладання, мотивація досягнень, упевненість як ознаки адекватного рівня самооцінки та самоефективності, навички організації часу).

Розвиток комунікабельності та формування лідерських якостей спрямовані на:

- техніки встановлення контакту та самопрезентації;
- побудову суб'єкт-суб'єктної взаємодії, взаємодії з позиції его-станів «Дорослий – Дорослий»;
- формування навичок конструктивного вирішення конфліктних ситуацій;
- розвиток упевненості;
- техніки емоційного контролю у діловій взаємодії;
- техніки засвоєння невербальної комунікації;
- формування навичок активного слухання;
- техніки здійснення соціально-психологічного впливу;
- техніки протистояння маніпулятивним впливам;

- техніки тайм-менеджменту з метою ефективно організації ділової взаємодії.

Самоефективність відіграє важливу роль у професійній самореалізації, у можливостях розвитку кар'єри, мотивації досягнень.

Можливими методами підвищення самоефективності є наступні:

1) переживати власні успіхи та хвалити себе, особливо якщо доводилося долати значні труднощі;

2) спостерігати за іншими особистостями та брати з них приклад, адже це розширює кругозір та допомагає використати «знання інших» у власному житті;

3) шукати оточення, яке «підкріплює віру в себе та підтримує»; рекомендовано уникати негативних осіб, які вбачають проблему у кожному вашому вчинкові та підривають упевненість;

4) стежити за власними фізіологічними та емоційними станами – хороше самопочуття та підтримка здоров'я допомагають контролювати тривожність та зменшують вплив стресових ситуацій.

У консультативному процесі з приводу розвитку самоефективності і самореалізації консультант використовує такі методики: ефективний і неефективний діалог із клієнтом (спонукає до аналізу клієнтом власних «Я можу...», «Я не можу», «Я хочу...», «Я не хочу...» тощо для усвідомлення здібностей і можливостей); акцент на цілях клієнта, які формуються у процесі діалогу, що також виступає показником його суб'єктивної ефективності чи неефективності; підтримка клієнта при конструюванні ним власних конструктів успіху і самореалізації; акцент на емоційних реакціях клієнта на власну самореалізацію та самоефективність; підтримка віри клієнта у його можливості.

На думку низки дослідників, сприяти саморозвитку особистості та становленню самоефективності можливо за умови позбавлення негативних захисних механізмів і формування конструктивних копінг-стратегій, таких як активне подолання труднощів, пошук соціальної підтримки, переключення на іншу діяльність, відсутність фіксації на проблемі.

При психологічній допомозі у становленні кар'єри часто використовують *коучинг* як вид психологічного консультування з метою постановки та досягнення цілей. Коучинг – це технологія, яка дозволяє зміститись із зони проблеми у зону ефективного рішення. Предмет – досягнення цілі клієнта. Основне питання коуча – *Що ти хочеш? Далі – І навіщо тобі це потрібно?*

Процес коучингу полягає у тривалому з'ясуванні цілі клієнта з метою переконання, що саме цього він хоче. Процес структурований, відбувається за

планом: ціль, аналіз реальності, пошук можливостей, здійснення вибору. Коуч ставить достатньо дискомфортні для клієнта запитання. Достатньо дискомфортні для того, щоб клієнт активно думав, не знав відповіді зразу, але не надто – щоб клієнт міг продовжувати коучингову сесію. Вся робота проходить у зоні ближнього розвитку. Використовуючи коучинг, люди досягають своїх цілей набагато швидше, найбільш ефективним шляхом, отримуючи задоволення від цього процесу. Процес коучингу може мати як індивідуальну форму роботи, так і групову. Групові форми роботи варто використовувати для побудови конкурентоздатної команди, кар'єрного розвитку працівника в межах певної організації.

Для становлення кар'єри важливими є *самоосвіта*, навчання та розвиток упродовж життя.

Розглянемо кілька *основних технік, тренінгових та коучингових вправ*, які може використовувати психолог в індивідуальних та групових формах роботи при здійсненні психологічної допомоги для розвитку кар'єри.

Поширеним є використання *арт-терапевтичних технік* при формуванні цілей та визначенні шляхів їх досягнень. Можна застосовувати малюнкові методики на теми: «Мій професійний шлях», «Моя професійна ідентичність», «Моя кар'єра через 10 років», «Я – жінка у професійній діяльності» тощо. Крім того, ефективними є фототерапія, техніки колажу. Колаж використовують часто при роботі з професійними цілями, формуванням бачення картини майбутнього, життєвої перспективи, місця кар'єри у загальній картині життя.

Актуальними є *техніки автобіографування*, зокрема для простеження становлення професійної ідентичності, чинників, які впливали на цей процес, аналіз професійної діяльності у теперішньому та розгляд перспектив у майбутньому. Дослідники пропонують використовувати цю техніку з врахуванням гендерної ідентичності. Індивідуальні історії обговорюють у підгрупах, порівнюють чоловічі та жіночі історії професійного становлення, чинники (зокрема соціальні) професійного самовизначення та мотиви кар'єрного розвитку.

У процесі коучингу використовують методику GROW, яка передбачає наступні кроки:

- визначення цілі (чого хочемо, мотиви, досяжність цілі);
- усвідомлення реальності (аналіз наявних ресурсів, сприятливих умов та труднощів у процесі досягнення цілі);
- пошук та створення нових ресурсів;
- розробка конкретних кроків, які необхідно здійснити для досягнення поставленої цілі.

У коучингу поширеною є техніка «Колесо балансу», яку ще називають «Колесо життя», «Коучингове колесо». У процесі виконання техніки індивід малює коло, ділить його на 8 секторів. Кожен сектор – сфера життя людини. Ці сфери учасник може розписувати сам, або ж за вказівкою психолога, коуча. Наприклад – сім'я, здоров'я, кар'єра, фінанси, відпочинок, духовність, друзі, любов. Можна ще виокремлювати такі сфери як хобі, навчання, подорожі тощо – те, що є важливим у житті людини. Кожну сферу рекомендовано оцінити у 10-бальній шкалі, де «0» знаходиться у центрі кола (перетин діагоналей), а «10» – на осі кола, бали пишуть на радіусах. Бал виступає показником задоволення досягненнями та насиченням певної сфери. Далі необхідно з'єднати точки на кожному радіусі. Утворена фігура у ситуації гармонізації життя буде наближеною до кола. Дисбаланс фігури відображає дисбаланс життя. Техніка дозволяє виокремити проблемні сфери життя, зокрема проаналізувати професійну діяльність та її результативність (фінанси) у контексті всього життя. Далі обирають найбільш проблемну сферу, формують ціль, яка сприятиме її оптимізації, розробляють шляхи реалізації цієї цілі з урахуванням часових рамок.

Цю техніку можна модифікувати відповідно до запиту клієнта. Сферами є професійні ролі працівника, сукупність професійних завдань, кар'єрні цілі тощо.

Техніка «Десятихвилинний коучинг». Основна мета: виявити мотивацію досягнення цілі. Містить наступні етапи-питання:

1. Чого ти хочеш? До чого прагнеш? Чому тобі це важливо? Назвати три позиції.
2. Як можна цього досягнути? Назвати три стратегії (три найближчі дії).
3. Що може викликати труднощі? Назвати три способи подолання перешкод.
4. Що відбудеться, коли ціль буде досягнута? Назвати три критерії досягнення цілі. Які можливості відкриваються?

Вправа «Скарб». Мета: усвідомлення та позиціонування власної унікальності. Зі списку своїх переваг виберіть дві або три найважливіші, спробуйте їх об'єднати і подивіться, що вийде в результаті поєднання будь-яких двох із них. Яку користь ваші унікальні здібності можуть принести в цій справі? Як можуть вплинути на ваше кар'єрне зростання?

Техніка самопрезентації, яка містить основні запитання: п'ять ваших сильних професійних якостей, професійних досягнень; особливості вашої особистості, які, як ви вважаєте, роблять вас успішним працівником; у якій ще сфері діяльності ви б могли працювати; які ваші життєві цілі; як розвиток

кар'єри відображається на життєвих цілях; к ви могли б за три хвилини реально продемонструвати свої професійні можливості?

Вправа «Планування професійної кар'єри». Мета: формування уявлення про професійну кар'єру, побудова індивідуального плану професійного розвитку. Вправа передбачає наступні кроки:

1. Уявіть свою професійну діяльність через 10 років. Ким ви зараз працюєте? У якій організації? Яку посаду займаєте? Який рівень вашої заробітної плати? Який ваш рівень професіоналізму? Якими основними напрямками діяльності займаєтесь?

2. Побудьте у цьому стані. Уявіть інші аспекти вашого життя...

3. Поверніться до себе сьогоднішнього (-ої). Подумайте про те, що у Вас уже є для досягнення Вашого професійного майбутнього.

4. Побудуйте стратегію досягнення (загальний план дій, концептуальні кроки) вашого уявного професійного стану.

5. Що для цього ви можете зробити у найближчі 5 років? Запишіть. 3 роки? 1 рік? Цього тижня? Запишіть.

6. Аналіз сприятливих і несприятливих чинників розвитку кар'єри.

7. Які професійно важливі якості та риси вам необхідно розвивати, щоб досягнути запланованого?

8. Проаналізуйте ще раз усі Ваші відповіді та складіть особисту програму розвитку професійної кар'єри з урахуванням можливих перешкод і сприятливих ситуацій.

Відносно новим підходом до дослідження динаміки кар'єри особистості є соціальний конструктивізм. Психологи почали адаптовувати наративні техніки у психології кар'єри. Наратив відображає суб'єктивні ставлення індивіда до його кар'єри, дозволяє вивчити формування кар'єрних домагань у соціальному контексті. Аналіз розповіді особистості (як наративу) передбачає виокремлення початку, середини і завершення; спосіб побудови розповіді, адже наратив може бути як процесом формування смислу, так і як продуктом, результатом; визначення причинно-наслідкових зв'язків; аналіз самих конструктів. Побудова кар'єрної історії допомагає усвідомити роль кар'єри у контексті життя загалом, інтегрувати її з іншими обставинами життя та узгодити в часі.

Побудова плану кар'єри в межах організації.

У межах певної організації кар'єрне зростання працівника відбувається з урахуванням специфіки її діяльності, структури організації, корпоративної культури організації, можливостей просування кар'єрною драбиною.

Розглянемо коротко основні поняття, які відображають особливості планування кар'єри в організації.

Механізм управління кар'єрою персоналу – сукупність психологічних та кадрових технологій, які забезпечують управління професійним досвідом персоналу в організації, реалізацію її кар'єрної стратегії.

Партнерство в розвитку кар'єри – організація планування і розвитку кар'єри працівника, яку забезпечують співпраця співробітника, його керівника і менеджера по роботі з персоналом.

План кар'єри – документ, у якому представлені варіанти професійного розвитку і посадового переміщення працівника в організації.

Планування ділової кар'єри – складання плану переміщення працівника у вертикальній чи горизонтальній площині кар'єрних сходинок за системою посад або робочих місць, починаючи з моменту його прийняття в організацію і до періоду можливого завершення діяльності.

Основними завданнями організаційного психолога чи HR-менеджера у побудові кар'єрного плану працівника будуть:

- ознайомлення працівника з можливостями кар'єрного зростання, окреслення перспектив з урахуванням наявного рівня розвитку професійних знань, умінь, навичок;

- окреслення потреб, вимог, стратегії діяльності, місії самої організації;

- визначення здібностей, цінностей, рівня розвитку психологічно важливих якостей та рис працівника, його схильності до певного виду діяльності;

- ознайомлення з критеріями ефективності діяльності працівника, вимогами до його посади;

- окреслення перспектив кар'єрного розвитку відповідно до зростання компетентностей працівника, його індивідуальних особливостей, основні напрями розвитку цих компетентностей;

- розробка системи оцінювання діяльності працівника;

- визначення основних напрямів розвитку кар'єри (іноді для досягнення кар'єри працівник змінює вид діяльності, оскільки певна посада не передбачає просування кар'єрою драбиною). У ситуації відсутності вищих посад у цьому напрямі діяльності може бути горизонтальна кар'єра, або кар'єра, яка передбачає розвиток компетентності без отримання управлінських посад чи їх зростання і може бути закріплена визнанням, виконанням більш складних завдань та зростанням заробітної плати;

- узгодження вимог, потреб, місії та корпоративної культури організації з індивідуальними потребами, цінностями працівника;

- аналіз етапності, часових рамок реалізації кар'єрного плану;

- визначення сприятливих та несприятливих чинників розвитку кар'єри працівника у межах організації, врахування можливості поєднання сімейних обов'язків, виховання дітей та професійних обов'язків.

У процесі кар'єрного розвитку працівника в організації важливу роль відіграють *атестація (оцінка діяльності) персоналу, його навчання і розвиток.*

Оцінка діяльності персоналу – це систематичне вивчення процесу праці людини та її досягнень. Основна мета оцінювання полягає в підвищенні якості праці співробітників, рівня їхнього професійного розвитку. Система оцінки результативності праці повинна забезпечувати точні і достовірні дані.

Результати оцінки діяльності персоналу впливають на подальше кар'єрне переміщення працівника. Згідно з результатами атестації працівник може просуватись вгору кар'єрною драбиною, залишатись на займаній посаді або ж здійснювати горизонтальні переміщення, отримати нижчу посаду. Атестація кадрів визначає потребу у навчанні та розвитку персоналу, які відбуваються за двома напрямками (як і атестація):

- соціально-психологічне навчання, спрямоване на формування психологічних компетентностей виконання роботи, особистісний розвиток працівника;

- формування і розвиток трудових навичок.

Перший вид навчання та розвитку здійснює психолог, організаційний психолог, коуч. Передбачає корекцію та розвиток психологічних чинників досягнення кар'єри: постановка професійних цілей, узгодження їх із організаційними цілями, визначення професійних цінностей, мотивація досягнень, комунікативні навички, формування конкурентоздатної команди, розвиток самоефективності, формування конструктивних копінг-стратегій, тайм-менеджмент тощо. Другий вид навчання здійснюють фахівці, професіонали у певній галузі діяльності. Навчання трудовим навичкам працівників може розглядатись як можливість розвитку кар'єри, визнання майстерності працівника.

Усі методи навчання та розвитку персоналу поділяють на кілька груп: пасивні методи навчання (лекції, конференції, демонстрації); активні методи (коучинг, наставництво, ротація, аналіз конкретних ситуацій); групові соціально-психологічні форми навчання (тренінги, інтерактивні семінари, ділові та рольові ігри); навчання на робочому місці (безпосереднє навчання у звичайній робочій ситуації); навчання поза робочим місцем; здобуття досвіду у межах інших організацій (стажування).

Розглядаючи психологічні засади побудови кар'єри у межах організації, варто звернути увагу на гендерно орієнтований підхід психологічного супроводу персоналу.

Гендерно орієнтований підхід у психологічній роботі з персоналом організації – це методологічна і методична основи діяльності психолога в організації, яка ґрунтується на забезпеченні рівних прав і можливостей в особистісно-професійному розвитку співробітників, незалежно від їх статевої належності або належності до певної гендерної групи. Реалізація цього підходу передбачає, що цінності, потреби, досвід персоналу всіх гендерних груп стають складником концепції розробки корпоративної культури організації, яка сприятиме одержанню працівниками рівних прав і можливостей у процесі професійної діяльності, розвитку кар'єри, гармонійного поєднання роботи з особистою, сімейною та іншими сферами їхнього життя, а також подоланню гендерної нерівності під час прийому на роботу, визначення заробітної плати, кар'єрного просування.

Умови впровадження гендерно орієнтованих програм психологічного супроводу персоналу організації передбачають:

- залучення персоналу усіх рівнів – від менеджменту до співробітників;
- командний підхід, який урахує взаємозалежні процеси на всіх організаційних рівнях;
- чіткі індикатори продуктивності роботи та якості життя персоналу;
- гарантії персоналу: реалізація підходу не буде обмежувати професійні та особистісні здобутки та доходи; припинення гендерної дискримінації та забезпечення відсутності її появи в майбутньому у будь-яких групах;
- винагорода: всі учасники процесу винагороджуються та отримують визнання за ризик і креативність;
- комунікація: побудова конструктивних, чітких і зрозумілих механізмів комунікації в організації;
- включення концепції балансу «робота – життя», тренінгів із розвитку гендерної взаємодії персоналу у плани організації.

Загалом, психологічна допомога у процесі розвитку кар'єри враховує гендерні та психологічні проблеми, умови та психологічні чинники кар'єрного розвитку. Основними напрямками діяльності психолога при кар'єрному розвитку особистості є психодіагностична, просвітницька, психокорекційна та розвивальна, консультативна, психотерапевтична робота, спрямована на формування професійного самовизначення та професійної ідентичності індивіда, професійних цілей, мотивацію досягнень, розвиток професійно важливих якостей та рис, формування конструктивних копінг-стратегій, тайм-менеджмент. Велике значення має коучинг як вид

психологічного консультування, спрямований на досягнення цілей та успіху. Слід звернути увагу на побудову індивідуального плану кар'єри, на розвиток кар'єри в межах певної організації. При побудові кар'єри важливим є гендерно орієнтований підхід у психологічному супроводі персоналу організації.

Питання для самоперевірки:

1. Здійсніть порівняльний аналіз поняття «кар'єра» в різних підходах.
2. Як дослідники розуміють поняття «розвиток кар'єри»? Які критерії успішної кар'єри можна назвати?
3. Розкрийте теорії розвитку кар'єри чоловіків та жінок.
4. Які чинники, на Вашу думку, можуть впливати на гендерні особливості етапів розвитку кар'єри?
5. Перелічіть психологічні чинники розвитку кар'єри індивіда.
6. Розкрийте суть теорій лідерства, у яких гендерний чинник виступає вирішальним.
7. Опишіть особливості чоловічого та жіночого стилів керівництва.
8. Дайте визначення «гендерний стереотип».
9. Дайте оцінку позитивним і негативним наслідкам використання гендерних стереотипів у професійній діяльності.
10. Назвіть прояви гендерної дискримінації на ринку праці України.
11. Які найбільш типові причини існування гендерної дискримінації на робочому місці Ви можете назвати?
12. Що таке гендерна компетентність?
13. Назвіть головні напрями роботи психолога з гендерними проблемами в кар'єрі.
14. Назвіть основні напрями роботи психолога при здійсненні психологічної допомоги у розвитку кар'єри особистості.
15. Обґрунтуйте, у чому полягає психологічний супровід формування професійного самовизначення та професійної ідентичності особистості.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ТА САМОКОНТРОЛЮ

1. Сучасні наукові уявлення про професійне становлення фахівця.
2. Професійне самовизначення особистості та його етапи.
3. Складові та чинники професійного становлення.
4. Поняття професіоналізму.
5. Кризи професійного становлення та їх подолання.
6. Професійні деструкції, вигорання – їх профілактика та подолання.
7. Значення професій типу «людина-людина» для сучасного суспільства.
8. Загальні особливості діяльності та вимоги у професіях типу «людина-людина».
9. Особливості професійного становлення психологів.
10. Сфера професійного застосування та передумови успішності діяльності психологів.
11. Зміст психологічного супроводу професійного становлення фахівців та загальні підходи до його здійснення.
12. Основні зміст, принципи та напрямки психофізіологічного забезпечення професійного становлення фахівця.
13. Заходи та рекомендації щодо сприяння професійному становленню фахівців професій типу «людина-людина».
14. Практичні підходи та заходи щодо сприяння професійному становленню психологів.
15. Навички протидії соціальному тиску. Уміння відстоювати свою позицію. Навички впевненої поведінки. Уміння долати сором'язливість. Уміння відмовлятися від небезпечних пропозицій. Протидія дискримінації.
16. Конфлікт. Типи конфліктів: особистісний, міжособистісний, міжгруповий. Загальна динаміка і закономірності перебігу конфлікту. Правила конструктивного вирішення конфліктів. Програма дій особистості у ситуації конфлікту.
17. Навички розв'язання конфліктів. Конфлікти поглядів і конфлікти інтересів. Напрями розв'язання конфліктів поглядів на основі розвитку толерантності. Напрями розв'язання конфліктів інтересів на основі конструктивних переговорів.
18. Спілкування. Функції і засоби спілкування. Спілкування з дорослими та однолітками. Уміння слухати співрозмовника.
19. Невербальні засоби спілкування. Постава і жести. Хода. Міжособистісний простір у спілкуванні. Інтерпретація міміки і жестів.
20. Вербальні засоби спілкування. Інтонація як засіб вираження емоцій та почуттів. Темп мовлення, модуляція голосу. Вади мовлення. Форма викладення своїх думок. Мистецтво монологу. Діалог. Дискусія. Публічний виступ.
21. Зовнішній вигляд. Навички самопрезентації. Резюме. Інтерв'ю під час прийому на роботу.

22. Навички ефективного спілкування. Активне слухання. Уміння чітко висловлювати свою думку. Уміння відстоювати власну позицію. Почуття без тривоги і звинувачень. Адекватна реакція на критику. Уміння звернутися за допомогою, за послугою.

23. Співпереживання. Здатність розуміти почуття, потреби інших людей. Уміння продемонструвати розуміння інших. Уміння надавати підтримку й допомогу.

24. Асертивна поведінка. Асертивна поведінка і її відмінність від агресивної, пасивної та маніпулятивної поведінки.

25. Поняття «супервізор» та «супервізія» в діяльності психолога.

26. Цілі та завдання супервізії психологів.

27. Основні принципи проведення супервізії.

28. Ключові функції супервізора.

29. Етапи підготовки та правила проведення супервізії.

30. Алгоритм проведення індивідуальної супервізії.

31. Механізми проведення групової супервізії.

32. Характеристика супервізійного простору.

33. Проєкт та специфіка проєктної діяльності.

34. Сутність та етапи управління проєктами.

35. Зацікавлені сторони проєкту.

36. Життєвий цикл управління проєктами та його фази.

37. Основні теоретичні положення.

38. Проєктна діяльність як похідна від методу проєктів.

39. Види навчальних проєктів.

40. Особливості методики та етапи роботи над навчальним проєктом.

41. Специфіка використання комп'ютера у професійній діяльності та для проведення наукових досліджень.

42. Використання комп'ютерів для організації дозвілля.

43. Обмеження у використанні комп'ютерних технологій.

44. Виникнення та розвиток інформаційних технологій.

45. Можливості використання комп'ютера для вирішення сучасних завдань.

46. Використання «хмарних» технологій у професійній діяльності психолога.

47. Використання інформаційних технологій у практичній діяльності психолога.

48. Проведення комп'ютерної психодіагностики (психологічне on-line тестування). Застосування комп'ютерних технологій у корекційно-розвиваючій роботі. Використання інформаційних технологій у профорієнтації.

49. Навіщо психологу проводити дослідження?

50. Пошук ідей та постановка гіпотези дослідження.

51. Стратегії психологічних досліджень.

52. Деонтологічний аналіз психологічного дослідження.

53. Хто може брати участь у дослідженні?
54. Формулювання висновків та презентація результатів.
55. Психологічні аспекти використання Інтернету.
56. Психологічні основи Інтернет-комунікації.
57. Гендерні аспекти використання Інтернету.
58. Психотерапія в Інтернет та групи самодопомоги.
59. Професійний розвиток, патологія та психотерапія on-line.
60. Корекційно-розвивальний потенціал психологічної допомоги особистості засобами Інтернет-технологій.
61. Особливості дистанційного консультування психологами в умовах збройного конфлікту.
62. Види дистанційних технологій у роботі психолога.
63. Інструменти дистанційної роботи.
64. Переваги та недоліки використання інструментів телепсихології.
65. Рекомендації психологам закладів освіти щодо планування дистанційної роботи.
66. Додатки для психічного здоров'я, що забезпечують психологічну підтримку в освітньому процесі в умовах обмеженого доступу.
67. Переваги додатків для сну та медитації як стратегії зниження рівня стресу.
68. Подкасти про психічне здоров'я як інструмент психологічної підтримки.
69. Поняття кар'єри та її види.
70. Техніка пошуку роботи.
71. Навички в резюме: як заповнити, приклади і рекомендації.
72. Навички самопрезентації.
73. Співбесіда.
74. Адаптація на робочу місці.
75. Професійна етика, корпоративна культура.
76. Соціальні та психологічні чинники розвитку кар'єри чоловіків і жінок.
77. Гендерні особливості лідерства, менеджменту, управління.
78. Гендерні стереотипи у професійній діяльності.
79. Гендерна дискримінація на робочому місці.
80. Основні напрями роботи психолога з проблемами гендерної дискримінації, сексизму, гендерних домагань і насилля на робочу місці.
81. Психологічна допомога у процесі розвитку кар'єри особистості.

ГЛОСАРІЙ

Безробіття – соціально-економічне явище, коли частина працездатного населення не може знайти роботу, стає відносно надлишковою, поповнюючи резерв ринку праці; призупинення трудової діяльності у зв'язку з неможливістю працевлаштуватися; безробітною вважають особу, яка хоче і може працювати, але не має робочого місця.

Гендер – соціокультурна символічна конструкція статі, покликана визначати конкретний асоціативний зв'язок, забезпечувати повноцінну комунікацію та підтримувати соціальний порядок.

Гендерна компетентність – соціально-психологічна характеристика людини, що дозволяє їй бути ефективною в системі міжстатевої взаємодії, містить знання про гендерні відносини в суспільстві, гендерну нерівність, чинники й умови, що її викликають; уміння помічати й адекватно аналізувати ситуації гендерної нерівності в різних сферах життєдіяльності; здатність не допускати у своїй поведінці гендерно дискримінаційних практик; здатність вирішувати власні гендерні проблеми.

Гендерна нерівність – характеристика соціального устрою, згідно з якою різні соціальні групи (у нашому випадку – чоловіки і жінки) мають стійкі відмінності і, як наслідок, – нерівні можливості в суспільстві.

Гендерна культура – індивідуально-особистісна характеристика, частина загальної культури суб'єкта, що містить гендерну компетентність, гендерну картину світу, специфічні ціннісні орієнтації й моделі поведінки.

Гендерна політика – напрям державної діяльності, спрямований на реальне утворення рівних прав та забезпечення рівних можливостей осіб чоловічої та жіночої статі через надання їм гарантій рівної участі у всіх сферах громадського життя, створення збалансованої системи пільг та соціального захисту, а також забезпечення рівних можливостей на ринку праці, у сфері освіти і т.д.

Гендерна ресоціалізація – процес розширення соціально-психологічного простору для особистісного зростання індивіда без огляду на його (її) статеву належність, а також для розвитку андрогінних властивостей.

Гендерна рівність – рівний правовий статус жінок і чоловіків та рівні можливості для його реалізації, що дозволяє особам обох статей брати однакову участь у всіх сферах життєдіяльності суспільства.

Гендерна роль – нормативний різновид поведінки людини в суспільстві, який очікують та вимагають від неї як від представника конкретної статі.

Гендерна сегрегація праці – нерівномірне розподілення чоловіків і жінок в економіці, через що в окремих професіях чи економічних галузях переважають чоловіки або жінки.

Гендерна сегрегація праці вертикальна – передбачає нерівний розподіл усередині однієї професії чоловіків та жінок на різних рівнях («скляна стеля»), тобто розподіл на східцях посадової ієрархії. Саме вона у багатьох випадках має більш істотні відмінності в оплаті праці.

Гендерна сегрегація праці горизонтальна – нерівний розподіл жінок та чоловіків у різних професіях та видах діяльності (ефект «скляних стін»).

Гендерна соціалізація (статеворольова соціалізація) – процес засвоєння індивідом культурної системи гендеру того суспільства, у якому він живе.

Гендерне виховання – цілеспрямований і систематичний вплив на свідомість, почуття, поведінку людей із метою формування в них егалітарних цінностей, поваги до особистості, незалежно від статі, розвитку індивідуальних якостей і здібностей задля їх самореалізації, оволодіння навичками толерантної поведінки та з метою побудови громадянського суспільства.

Гендерні домагання на роботі (або домагання на основі статі) – ситуація, яка не зводиться лише до дій сексуального характеру (як при сексуальних домаганнях), а передбачає будь-які дії, які принижують особу іншої статі, що перебуває з кривдником у певних трудових відносинах.

Гендерні стереотипи – суспільні уявлення, що найбільш повно втілюють моделі поведінки та набір особистісних характеристик, зумовлених статтю. Іншими словами, це уявлення про те, що означає бути чоловіком чи жінкою у суспільстві, і про те, як вони повинні поводитися відповідно до своєї статі.

Гендерні упередження – соціальна установка з негативним і спотвореним змістом, упереджена думка стосовно представників іншої статі.

Гендерний розрив – нерівні результати, досягнуті жінками та чоловіками на ринку праці, а також обмежений доступ жінок до прав та активів у всьому світі.

Гендерно відповідальна поведінка особистості – скерованість учинків, в основі якої лежать розуміння і прийняття людиною власних і протилежних гендерних особливостей, а також етичні принципи поваги до кожної статі, їх рівноправ'я; усвідомлення наслідків власних дій та їх впливу як на себе, так і на інших, а отже, і прийняття таких рішень, що запобігають негативним результатам цієї поведінки.

Гендерно-рольовий конфлікт – різноманітні прояви внутрішніх суперечностей особистості або ж суперечностей взаємодії особистості з іншими людьми та соціумом, в основі яких лежать розбіжності, неузгодженість її рольової поведінки за ознаками гендерних особливостей.

Дискримінація – ситуація, у якій особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства,

сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами у будь-якій формі, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними.

Домагання – форма дискримінації, чиясь небажана поведінка, пов'язана з ознаками релігії або віри, інвалідності, віку або сексуальної орієнтації, з чийось расовим або етнічним походженням, що має на меті або є результатом порушення гідності цієї особи, а також створення атмосфери залякування, ворожнечі, деградації, приниження чи образи.

Ейджизм – упереджене ставлення, стереотипи, дискримінація окремих людей або груп людей за віковою ознакою (часто – людей похилого віку). Ейджизм виходить із того, що всі члени групи (літні люди) однакові: для них властиві низький рівень фізичної активності, фізична та когнітивна деградація, економічна неспроможність, стан здоров'я, який перешкоджає ефективній професійній діяльності. Часто ейджизм спрямований на жінок, оскільки у більшості культур найбільшу увагу прикуто до їх зовнішності та репродуктивної функції.

Емоційна компетентність – готовність і здатність людини гнучко керувати власними та чужими емоційними реакціями відповідно до мінливих ситуацій і умов. Емоційна компетентність фахівця полягає у його усвідомленій готовності до реалізації емоційних компетенцій, необхідних для ефективного здійснення професійної діяльності та вирішення соціальних завдань.

Етапи кар'єри – певні періоди трудового життя людини у сфері зайнятості, спрямовані на досягнення своїх життєвих цілей.

Кар'єра – індивідуальні зміни позиції та поведінки, пов'язані з досвідом роботи і всією трудовою діяльністю людини, динаміка всього трудового життя людини; просування службовою драбиною, досягнення успіху, професійний розвиток, зростання професіоналізму.

Кар'єра багатогранна – гнучка, різноспрямована кар'єра, для реалізації якої людині необхідно бути багатогранною, різносторонньою особистістю, постійно виявляти соціальну та професійну мобільність, бути готовою до самоосвіти та навчання впродовж життя, передбачає урахування всіх аспектів життя людини.

Кар'єра вертикальна – зміна статусу, посадового рівня працівника. Вертикальна кар'єра може бути висхідною – рух угору кар'єрною драбиною, досягнення вершин кар'єри, та низхідною – зміна професійного статусу чи посади на нижчі позиції.

Кар'єра горизонтальна – кар'єрні переміщення на одному щаблі кар'єрної драбини.

Кар'єра міжорганізаційна – відображає всі стадії розвитку професійної діяльності, проте не в межах однієї організації, а при їх зміні. Кожна стадія розвитку кар'єри може супроводжуватись переходом працівника з однієї організації в іншу, може бути як спеціалізованою, так і неспеціалізованою.

Кар'єра організаційна – життєвий показник соціальних та професійних досягнень людини в організаційній структурі.

Кар'єра потенційна – кар'єрні орієнтації, плани, цілі, розвиток професійно важливих якостей, рис, компетентностей, тобто та кар'єра, якої людина могла б досягти.

Кар'єра професійна – усвідомлено обраний шлях просування без зміни своєї професії, шлях до професійної вершини кар'єри, професійної самодостатності і утвердження себе в суспільстві. Іноді такий вид ще називають спеціалізованою кар'єрою.

Кар'єра трудова – послідовність змін праці особи, пов'язана із положенням його на вертикальній службовій драбині, зі складністю діяльності або зміною соціального статусу праці.

Кар'єра фактична – ті професійні статус, посада, рівень майстерності, матеріальне забезпечення, які є у певний момент.

Кар'єрні орієнтації – уявлення особи про власні здібності, цінності, мотиви, потреби, плани, цілі, що відображають динаміку професійної діяльності.

Конфлікт «сім'я – кар'єра» – конфлікт, виявлений у бажанні приділяти увагу сім'ї, необхідності вести домашнє господарство, з одного боку, та потребі чи бажанні розвитку кар'єри, – з іншого. Переважно характерний жінкам. Чоловіки переживають конфлікт «робота – сім'я».

Копінг-стратегії – сукупність активностей індивіда, спрямована на подолання стресових ситуацій; складається як із неусвідомлених психологічних механізмів захисту, так і з цілеспрямованих способів подолання кризових ситуацій. Основне завдання копінг-стратегії – забезпечення й підтримка стану психічного та фізичного благополуччя, повна адаптація у соціумі.

Маскулінність – комплекс тілесних, психічних і поведінкових особливостей, позиційованих як чоловічі.

Механізм управління кар'єрою персоналу – сукупність психологічних та кадрових технологій, які забезпечують управління професійним досвідом персоналу в організації, реалізацію її кар'єрної стратегії.

Мобінг – колективний психологічний терор, спрямований проти певного працівника з боку його колег, підлеглих або керівництва, що має на меті примусити його звільнитися з роботи.

Насильство – будь-які умисні дії фізичного, сексуального, психологічного чи економічного характеру однієї особи щодо іншої, якщо ці дії порушують конституційні права і свободи людини і громадянина та завдають йому моральної шкоди, шкоди його фізичному чи психічному здоров'ю.

Неосексизм – заперечення того, що жінки все ще зазнають дискримінації, відкидання жіночих вимог і переконаність у тому, що жінки вимагають більше, ніж заслуговують, а також така неявна, але вельми поширена форма упереджень, як доброзичливо-протекційне і навіть перебільшено позитивне ставлення до жінок із боку чоловіків.

План кар'єри – документ, у якому представлені варіанти професійного розвитку і посадового переміщення працівника в організації.

Планування ділової кар'єри – складання плану переміщення працівника у вертикальній чи горизонтальній площині кар'єрних сходинок за системою посад або робочих місць, починаючи з моменту його прийняття в організацію і до періоду можливого завершення діяльності.

Політика десегрегації – заходи, спрямовані на зменшення чи ліквідацію гендерної сегрегації праці.

Праця (як трудова діяльність) – свідома, доцільна діяльність людини, спрямована на виробництво матеріальних і духовних благ, надання різноманітних послуг. Психологічні ознаки: усвідомлення і передбачення соціально цінного результату; усвідомлення обов'язковості досягнення соціально визначеної цілі; свідомий вибір застосування, удосконалення або створення знарядь, засобів діяльності; усвідомлення важливості міжособистісних виробничих стосунків.

Професійна діяльність – вид трудової діяльності, який характеризується наявністю певного рівня кваліфікації, майстерності, умінь, професійної підготовки, спеціально сформованих професійних компетенцій, які часто підтверджуються спеціальними документами про професійну освіту; можливість «продавати» професійні знання, вміння, навички на ринку праці; переважно є джерелом доходів людини.

Професійна ідентичність – психологічна категорія, яка характеризується усвідомленням людиною належності до певної професії та певного професійного середовища.

Професійна мобільність – зміни професійного і кваліфікаційного статусу працівників, готовність особистості засвоювати нові види діяльності або нові професійні завдання, оволодівати новими технологіями роботи, виявляти гнучкість у трудовій діяльності, самоорганізовуватися, змінюватися відповідно до життєвих і професійних потреб, адаптуватися до певного професійного середовища та професійних груп.

Професійна придатність – міра відповідності психофізіологічних, психологічних, соціально-психологічних якостей людини як суб'єкта

діяльності вимогам професії та здатність індивіда виконувати відповідні трудові функції, визначені цією професією.

Професійне самовизначення особистості – психологічне утворення, яке характеризує індивіда як суб'єкта трудової діяльності активною орієнтацією у світі професій, пов'язане із пошуком сенсу трудової діяльності, професійними та життєвими кризами. Це процес періодично повторюваних виборів протягом усієї трудової кар'єри особистості.

Професійні цінності – емоційно та оцінно поляризовані особистісні конструкти, що впливають на прийняття рішень щодо професійної діяльності.

Професійний (робочий) стрес – стрес, фізіологічна та психологічна реакція індивіда на складні робочі ситуації.

Професійно важливі якості та риси – інтегральні психологічні та психофізіологічні характеристики індивіда, які є необхідними для ефективного виконання того чи іншого виду трудової, зокрема і професійної, діяльності.

Професіограма – науково обґрунтовані норми і вимоги професії до якостей особистості фахівця, що дозволяють йому ефективно виконувати ці вимоги.

Професіоналізм – якісна характеристика суб'єкта праці, яка відображає високий рівень розвитку професійно значущих і особистісно-ділових якостей, адекватний рівень домагань, досягнення найвищого ступеня розвитку у професійній діяльності, вміння творчо вирішувати професійні завдання.

Профконсультація – метод надання психологічної допомоги людям різного віку під час професійного самовизначення; у процесі планування розвитку кар'єри; під час подолання труднощів у професійному становленні, у ситуації безробіття.

Розвиток кар'єри – дії, спрямовані на підвищення професійності та конкурентоздатності особистості для досягнення цілей організації та індивідуальних професійно-особистих цілей працівника; кар'єрне просування індивіда (у вужчому розумінні). У широкому розумінні – безперервний потік подій, пов'язаних із кар'єрою, які не обов'язково є лінійними або мають позитивний вплив і не обов'язково залежать від самої особистості.

Самоефективність – усвідомлена здатність людини впоратись зі специфічними і складними ситуаціями; відчуття власної компетентності та ефективності; вміння людей усвідомлювати свої здібності та вибудовувати поведінку, яка б відповідала специфічній задачі або ситуації.

Саморозвиток – самостійний поетапний процес побудови людиною власної особистості, набуття, утвердження та актуалізація якостей і характеристик, яких раніше не було.

Сексизм – упереджене ставлення, дискримінація людини за ознакою статі чи гендерною ідентичністю; ідеологія і практика дискримінації людей за ознакою статі, заснована на установках або переконаннях, відповідно до яких жінкам (або чоловікам) помилково приписують певні риси або заперечують їх наявність.

Сексуальне домагання – будь-яка образа чи невідповідне зауваження, жарт, натяк чи коментар із приводу одягу особи, будови її тіла, віку, сімейного стану тощо; поблажливе чи патерналістське ставлення із сексуальними ускладненнями, що підривають гідність; будь-яке небажане запрошення чи вимога невираженого або явного характеру, незважаючи на наявність або відсутність погроз; будь-який хтивий погляд або жест, що асоціюється з сексуальністю; будь-який непотрібний фізичний контакт, такий як торкання, пестощі, щипок чи напад.

Синдром професійного вигорання – стресова реакція індивіда, яка виникає через тривалу дію професійних стресів середньої інтенсивності; структура: фізична, емоційна втома та виснаження, деперсоналізація і редукція особистісних досягнень.

Стереотипи – упорядковані, схематичні, детерміновані культурою уявлення особистості про світ, що заощаджують її зусилля при сприйнятті складних соціальних об'єктів, захищають її цінності, позиції та права.

Страх успіху – феномен, що відображає страх жінок досягати успіху, в основі якого лежить оцінка соціальних винагород і покарань для жінок, що підкоряються гендерним стереотипам чи відхиляються від них у ситуаціях досягнення успіху.

Суб'єктність – роль режисера власного життя, яка полягає у вільному виборі власної поведінки, дотриманні індивідуальних професійних уподобань, у задоволенні від реалізації свого сценарію життя.

Фемінність – комплекс тілесних, психічних і поведінкових особливостей, позиційованих як жіночі.

Феномен «самозванки» – переживання особистістю хибності (фальшивості) своїх високих досягнень; оцінка своїх досягнень як незаслужених й очікування, що їх викриють; відсутність задоволення від досягнень і заперечення зовнішніх доказів власних здібностей. Найбільше притаманний жінкам.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арцимеєва Д., Терентьєва Г., Чуйко О., Шкуро В., Голотенко, А. «Коли світ на межі змін: стратегії адаптації. Психологічна підтримка вчителів та дітей у часи війни»: посібник для вчителів закладів загальної середньої освіти. URL : <https://drive.google.com/file/d/1r0qbJVj-lXfSjLtvzvJDeicK5YFI6wZL/view>
2. Богданова С. О., Залеська О. В., Федорець О. В., Ключко К. Є. Професійне зростання та емоційна підтримка педагогів: методичний посібник. Київ: Університетське видання «Пульсари», 2021. 56 с. URL : <http://surl.li/kkklpl>
3. Виноградна О. В. Особливості використання новітніх інформаційних технологій в психологічному консультуванні. *Психологічний часопис: збірник наукових праць*. К. : Інститут психології ім. Г.С. Костюка НАПУ, 2015. № 2 (2). С. 16–23.
4. Вілюжаніна Т. А. Особливості психологічного консультування в Інтернеті (з досвіду роботи). *Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*. Т. 7. Екологічна психологія. Вип. 33. 2013. С. 61–71.
5. Гуртовенко Н. В. Психологічні умови формування готовності майбутніх педагогів до професійної самореалізації. Умань: Візаві, 2020. 227 с.
6. Дворник М. С. Психологічні мобільні додатки: можливості подолання травми. *Медіатравма в умовах інформаційної війни: психологічний та педагогічний аспекти*: матеріали I Всеукраїнської наукової конференції (м. Київ, 20–21 червня 2017 р.). 2017. URL : http://mediaosvita.org.ua/book/materialy-vseukrayinskoyi-naukovo-prakt_ychnoyi-konferentsiyi-mediatravma-v-umovah-informatsijnoyi-vijny-psyhologichnyj-ta-pedagogichnyj-aspekty/.
7. Зарицька В. В. Психологія самореалізації особистості. Запоріжжя: [Гельветика], 2019. 241 с.
8. Короленко В. В., Божук Е. С., Мороз В. В., Божук О. А. Телемедицина, телепсихологія: перспективи розвитку в Україні. *Український науково-медичний молодіжний журнал*. 2012. № 3. С. 26–29. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unmmj_2012_3_9.
9. Лист МОН Щодо діяльності психологічної служби у системі освіти в 2022/2023 навчальному році від 02.08.2022 № 1/8794-22 URL : <https://mon.gov.ua/ua/npa/shodo-diyalnosti-psiologichnoyi-sluzhbi-u-sistemi-osviti-v-20222023-navchalnomu-roci>
10. Методичні рекомендації щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги Наказ Міністерства соціальної політики України 12 червня 2020 року № 414. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0414739-20#Text>

11. Мицько В. М. Специфіка дистанційного психологічного консультування в мережі Інтернет. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2011. Вип. 1. С. 68–80.
12. Мушкевич М. І. Супервізія : навч. посіб. Луцьк: Вежа-Друк, 2022. 188 с. <https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/21001/1/Superviziia.pdf>
13. Никоненко Ю. П. Основи психологічної просвіти та профілактики. Київ: КНТ, 2019. 191 с.
14. Організація психологічного супроводу та соціально-педагогічного патронажу освітнього процесу в умовах дистанційного навчання : метод. рек. / за заг. ред. І. В. Марухиної. Суми : НВВ КЗ СОППО, 2021. 80 с.
15. Подкасти. *Українська правда*. URL : <https://www.pravda.com.ua/podcasts/>
16. Поліщук О. Р. До вивчення соціально-психологічної готовності старшокласників щодо професійного вибору. *Науковий вісник Ужгородського університету*. 2021. Вип. 1 (48). С. 343–349. URL: <http://visnyk-ped.uzhnu.edu.ua/issue/view/14162>
17. Поліщук О. Р. Дослідження рівня соціально-психологічної готовності старшокласників до вступу до закладів вищої освіти. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2021. Вип. 2 (7). С. 141–149. URL : <http://srsou.edu.ua/article/view/244639>
18. Поліщук О. Р. Інформаційні технології в професійній діяльності психолога. *Modern engineering and innovative technologies*. 2023. №28.
19. Поліщук О. Р. Підготовка старшокласників до вступу до закладів вищої освіти: соціально-психологічний вимір : монографія. Київ: ФОП Ямчинський О.В., 2022. 217 с. URL : <https://dspace.udpu.edu.ua/handle/123456789/15323>
20. Поліщук О. Р. Проблема професійного вибору старшокласників: теоретичний дискурс. *Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського*. 2020. Вип. 4 (133). С. 117–127. URL : <https://nv.pdpu.edu.ua/Magazin>
21. Поліщук О. Р. Психологічна безпека та комунікативні труднощі викладачів та студентів під час дистанційного навчання. *Габітус*. 2023. №51. С. 103–107. URL: <http://habitus.od.ua/journals/2023/51-2023/17.pdf>
22. Поліщук О. Р. Психологічні основи професійного розвитку особистості. *Габітус*. №43. 2022. С. 168–172. URL : http://habitus.od.ua/journals/2022/43-2022/43_2022.pdf
23. Поліщук О. Р. Теоретичний аналіз проблеми соціально-психологічної готовності старшокласників до вступу до ЗВО. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2020. Вип. 2 (5). С. 48–58. URL : <http://srsou.edu.ua/article/view/220769>

24. Радзівіл К. П. Динаміка професійних очікувань майбутніх психологів в освітньому процесі. Умань: Сочінський М. М., 2022. 173 с.
25. Соціально-психологічні технології відновлення особистості після травматичних подій : практичний посібник / за наук. ред. Т. М. Титаренко. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2019. 220 с.
26. Супервізія: професійна підтримка і професійний розвиток педагогів. Тренінг для супервізорів Нової української школи Порадник для супервізорів (наставників). 2018. URL : <http://barna-consult.com/wp-content/uploads/2021/10/Superviziya-Poradnyk-VF-Krok-za-krokom.pdf>
27. Фамілярська Л. Л., Кльоц Л. А. Використання цифрових платформ відеозв'язку для організації психологічного консультування онлайн. *Інформаційні технології і засоби навчання*. 2022. Т. 92. № 6. URL : <https://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/4908/2095>.
28. Ясточкіна І. А. Інтернет-консультування як нова технологія в психолого-педагогічній практиці. *Наукові часописи університету*. 2018. Вип. 25. URL : <https://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/25339>
29. McCord C., Bernhard P., Walsh M., C. Rosner, K. Console A consolidated model for telepsychology practice. *Journal of Clinical Psychology Published by Wiley Periodicals LLC*. 2020. Vol. 76. P. 1060–1082.
30. NV Подкасти. URL : <https://podcasts.nv.ua/>
31. Synyshyna V. M. Methodological approaches to professional training of future practical psychologists. *Медична освіта*. 2020 (1). P. 77–81. URL : https://ojs.tdmu.edu.ua/index.php/med_osvita/article/view/10998