

УДК 159.95

*Кравченко О. В., к. психол. н., доцент кафедри військового навчання та виховання Академії внутрішніх військ України*

## **ОСНОВНІ СТРАТЕГІЇ РЕГУЛЯЦІЇ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ, КОРЕКЦІЯ СТРЕСОВИХ СТАНІВ**

У статті розглянуті, в першу чергу, персональні стратегії подолання професійного стресу, який впливає на співробітників ОВС під час виконання ними своїх професійних обов'язків, можливості впливів, що психокоректують, з метою підвищення ефективності діяльності і надання невідкладній психологічній допомозі тим, хто її потребує.

*Ключові слова:* стрес, екстремальні умови діяльності, психокорекція, саморегуляція, посттравматичні стресові розлади.

В статье рассмотрены, в первую очередь, персональные стратегии преодоления профессионального стресса, который влияет на сотрудников ОВД во время выполнения ими своих профессиональных обязанностей, возможности психокорректирующих влияний с целью повышения эффективности деятельности и предоставления неотложной психологической помощи тем, кто в ней нуждается.

*Ключевые слова:* стресс, экстремальные условия деятельности, психокоррекция, саморегуляция, посттравматические стрессовые расстройства.

**Постановка проблеми.** У діяльності ОВС рано або пізно виникає момент, коли хто-небудь із працівників опиняється в таких умовах, за яких здійснення фахових обов'язків, по-перше, надзвичайно ускладнено високими ступенями фізичної небезпеки; по-друге, цілком залежить від спроможностей і навичок вибрати оптимальну лінію поведінки і домогтися спеціальної мети в критичних (небезпечних, стресогенних) умовах оперативнослужбової діяльності.

Екстремальні умови діяльності, з якими нерідко приходиться зіштовхуватися особовому складу органів внутрішніх справ, із психологічної точки зору характеризуються сильним посттравмуючим впливом подій і обставин на психіку людини.

Цей вплив може бути:

— могутнім і однократним (застосування зброї, затримка озброєного злочинця);

— інтенсивним і багаторазовим, потребуючим періоду адаптації до постійно діючих джерел стресу (несення служби при надзвичайних обставинах).

Незважаючи на специфіку кожного виду правоохоронної діяльності, основними психологічними детермінантами, що зумовлюють високу напруженість роботи працівника ОВС, є:

1) тривале перебування на службі, що виражається в ненормованому робочому дні;

2) значні емоційні навантаження, пов'язані з високою відповідальністю за результати виконуваної діяльності, ступенем ризику для власного життя і відповідальністю за безпеку інших людей;

3) часті стресові ситуації, підґрунтям яких є:

— психосоціальний вплив кримінальної субкультури;

— ступінь відповідності професійної діяльності працівника його здібностям, пристрастям і упередженням щодо робочого середовища;

— недостатня „включеність” у роботу і слабка організаційна підтримка, що виявляється у неадекватному для конкретної ситуації стилі керівництва і відсутності умов для професійного зростання;

— темп роботи, поспіх, трудовий конфлікт, непевність ролі, гіпертрофована підзвітність;

— варіативність завдання, ясність (плутаність), спірність і складність завдання;

— відсутність необхідних навичок, здібностей і рівня професійної активності для успішного його виконання.

Такі впливи провокують стресові стани в більшості працівників, причому нерідко зазначені стани переходять на рівень стресових розладів. Корекція нервово-психічних розладів у працівників ОВС, діяльності яких властивий професійно високий рівень емоційно-стресових навантажень, є актуальним завданням у системі ОВС.

Відомо, що екстремальні умови діяльності тісно пов'язані з виникненням надмірної емоційної напруги, що може приводити до різних форм психічної дезадаптації. У таких умовах виконується діяльність працівників ОВС, яка часто супроводжується несприятливим впливом фізичних і психологічних факторів, що викликають виражений фізіологічний і психоемоційний стрес.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Результати комплексних досліджень психологів показали, що такі фактори, як ненормований робочий день, постійний контакт із асоціальними особами, необхідність повної віддачі психічних і фізичних сил під час припинення злочинів знижують функціональні резерви організму, аж до їхнього повного виснаження [2]. Вплив цих і цілого ряду інших несприятливих факторів призводять до виникнення невротичних розладів, перешкоджає виконанню працівниками службових обов'язків, сприяє психосоматичним захворюванням, а також появі станів, іменованих терміном «стрес». Крайні значення стресу, виявившись у цих умовах, за надзвичайних обставин вимагають уже психологічної реабілітації особистості.

**Метою** даної роботи є вивчення негативного впливу стрес-факторів на ефективність діяльності та стан здоров'я співробітників ОВС та психокорекція стресових станів.

**Виклад основного матеріалу.** Досвід роботи в надзвичайних ситуаціях оперативно-службової діяльності свідчить, що корекції піддаються: *сис-*

*тема настанов і мотивів; психічні стани окремих працівників міліції; стан психічного здоров'я людей; стосунки між персоналом ОВС тощо.*

Корекція здійснюється за двома напрямками:

- оптимізації зовнішніх умов діяльності (попередження і нейтралізація психологічного впливу кримінальної субкультури на особовий склад; оптимізація середовища проживання; раціоналізація режиму діяльності і т. п.);
- психологічної допомоги працівникам міліції у подоланні психотравмуючих чинників ризиконебезпечної обстановки (психологічна підтримка і реабілітація) [2].

Оптимізація зовнішніх умов виконання ризиконебезпечних завдань оперативно-службової діяльності здійснюється здебільшого методами організаторської, інформаційно-виховної, соціально-правової роботи. Завдання психологічної роботи тут бачиться в наданні об'єктивного зворотного зв'язку ефективності вживаних у цьому напрямку заходів, характері їхнього впливу на психічні стани, мотивацію і підпорядкування персоналу ОВС органам управління. У залежності від вхідних умов і психологічних параметрів діяльності, окремі з перерахованих елементів можуть не затребуватися і, отже, пропускатися в роботі.

Реалізація кожного елементу психологічної роботи здійснюється шляхом тієї або іншої техніки – сукупності об'єднаних єдиним задумом, взаємоузгоджених методів і засобів.

Досвід свідчить, що як би добре не був підготовлений персонал ОВС, яким би вмілим не було керівництво їхніми діями, працівники міліції нерідко не витримують тих психологічних навантажень, яким піддаються в надзвичайних ситуаціях оперативно-службової діяльності. Масштаби втрат унаслідок дії психотравмуючих чинників надзвичайних ситуацій та особливих умов діяльності величезні і часом можуть перевищувати обсяг фізичних втрат [1].

По суті, весь персонал ОВС, що піддається впливу стрес-чинників ризиконебезпечної ситуації, потребує психологічної допомоги. Психологічна допомога (самодопомога) – це комплекс психологічних, організаційних, медичних заходів, спрямованих на забезпечення успішного подолання персоналом ОВС психотравмуючих обставин надзвичайної ситуації, збереження боєздатності і попередження розвитку у них посттравматичних стресових розладів. Психологічна допомога включає в себе психологічну підтримку і психологічну реабілітацію.

Психологічна підтримка спрямовується на актуалізацію наявних і створення додаткових психологічних ресурсів, що забезпечують активні дії персоналу ОВС у надзвичайних ситуаціях оперативно-службової діяльності. Психологічна підтримка надається в профілактичному плані з метою попередження розвитку негативних психічних явищ усім працівникам міліції, а

як засіб психологічної корекції застосовується по відношенню до осіб із симптомами непатологічних і патологічних психогенних реакцій.

Досвід роботи з персоналом ОВС, що піддається стресу в умовах ризиконебезпечної ситуації, дозволяє виділити основні способи психологічної підтримки: комунікативні, організаційні, аутогенні.

*Комунікативні способи психологічної підтримки:*

— вербальні (словесні, мовні) – доведення до персоналу ОВС мобілізуючої інформації: переконання типу „Ми справились і не з такими завданнями, впораємося і з цим”; навіювання типу „Ти впораєшся з цим”; підкріплення типу „Молодець!”, „Орел!”; психологічне зараження настроєм типу „Мужики ми чи ні?”; жарти; накази; загрози та ін.;

— візуальні – контакт очима, схвальна пантоміміка тощо;

— тактильні – дотики, обіймання, потискання руки, поплескування по плечу, „стенання” і т.ін.;

— емоційні – знаходження поруч в тяжку хвилину, співчуття, дружня посмішка тощо;

— діяльнісні – особистий приклад активних і рішучих дій, підтримка діями й вогнем, пригощання сигаретою, водою і т. п.

*Організаційні способи психологічної підтримки:*

— припинення або послаблення інтенсивності дії психотравмуючих чинників надзвичайної ситуації (виведення працівника міліції в безпечне місце; ліквідація або блокування джерел травматизації і т. п.);

— попередження контактів персоналу ОВС з особами, які піддалися деморалізації;

— тверде управління діями підлеглих, порушення чітких завдань на продовження оперативно-службових дій типу „Іванов! Злочинці праворуч, за палаючим автобусом. Знищити!”, або „Іванов! Подивися на Петрова. Він робить правильно. Роби як Петров!”;

— організація доцільного чергування напруженої діяльності, відпочинку, сну, вчасного прийому їжі і т. п. [2].

Під *психологічною саморегуляцією* розуміється вплив людини на свою психіку для цілеспрямованої регуляції діяльності організму, його реакцій, процесів і станів. Протягом багатьох сторіч люди шукають ефективні способи впливу на самих себе. Хорошу школу психічної саморегуляції проходили воїни древньої Спарти, у деяких індійських племенах Північної Америки. Унікальна система володіння собою відпрацьована в навчанні йогів. Особливо цінний у цьому відношенні досвід накопичений в школах бойових мистецтв Сходу. Сьогодні відомі кілька шляхів, за допомогою яких людина здатна ефективно керувати собою. Серед них часто застосовуваними на практиці є: регуляція дихання і тонусу кісткових м'язів, створення представлень і почуттєвих образів, використання програмуючої і регулюючої ролі слова, вплив на біологічні активні точки організму, «якоріння» (рефлектор-

не закріплення). Дані прийоми розроблені психологами різних країн і наукових традицій, практиками бойових мистецтв, медиками.

У діяльності фахівця-правоохоронця за допомогою методів психічної саморегуляції можна вирішувати наступні завдання:

- профілактика несприятливих психічних станів;
- своєчасна розрядка надмірної емоційної напруженості, стресових реакцій;
- екстрена мобілізація вольових ресурсів, створення станів високої працездатності;
- зниження інтенсивності больових відчуттів, що виникають при одержанні травм, прояві больових симптомів.

Прийоми емоційної саморегуляції, які працівник ОВС може використовувати самостійно (часто в процесі діяльності), повинні відповідати деяким умовам:

- бути ефективними, сприяти підвищенню працездатності;
- бути простими у виконанні;
- бути компактними у часі.

Для ефективного оволодіння цими прийомами необхідні цілеспрямовані заняття під керівництвом психолога.

Психічну саморегуляцію називають психічною гімнастикою, тому що в її процесі можна настроювати себе на оптимістичний лад, учитися «аутогенній нейтралізації» негативних емоцій, стресових станів.

*Аутогенні способи психологічної підтримки (самодопомога)* при їхньому якісному засвоєнні є найбільш ефективним засобом регулювання психічної діяльності. Надзвичайна ситуація пред'являє до методів психічного саморегулювання жорсткі вимоги. По-перше, вони повинні бути ефективними, тобто за короткий термін (3-5 хв.) давати відчутний результат. По-друге, вони не повинні мати побічних ефектів (млявість, розслабленість, зниження уваги або, навпаки, підвищення психічної напруги). На думку багатьох дослідників, таким вимогам відповідають способи саморегулювання, побудовані на основі дій механізмів взаємозв'язку типів дихання, тону скелетних м'язів і станів нервової та психічної системи людини.

Так, відомо, що нервові імпульси з дихальних центрів головного мозку розповсюджуються на його кору і змінюють її тонус. При цьому тип дихання з коротким і енергійним вдихом та повільним видихом викликає зниження тону центральної нервової системи, зумовлює зняття емоційної напруги. Повільний вдих і різкий видих тонізують нервову систему, підвищують активність її функціонування. Таким чином, щоб у стресогенній ситуації набути спокою, зняти надмірну або неактуальну психічну напруженість, необхідно виконати 8-10 коротких вдихів (використовуючи рухи нижньої частини живота) і повільних тривалих видихів.

Навпаки, для того, щоб максимально мобілізуватися, побороти сумнів у своїх силах, подолати „мандраж”, необхідно виконати 8-10 дихальних процедур з повільним, тривалим вдихом і різким, енергійним видихом. З цією ж метою використовують прийоми зміни тону́су скелетних м'язів. Скелетна мускулатура є одним з найсильніших джерел стимуляції мозку. Мускульна імпульсація здатна в широких межах змінити його тону́с. Доведено, що довільна напру́га м'язів сприяє підвищенню і підтриманню психічної активності, гальмуванню небажаних реакцій на діючий або очікуваний стимул. Для зняття надмірної або непотрібної в даний момент психічної активності, навпаки, необхідне мускульне розслаблення (релаксація).

У ризиконебезпечній обстановці стресові переживання безпосередньо пов'язані з напру́гою якогось м'яза або групи м'язів. Тому для „розрядки” негативних переживань (страху, невпевненості у собі, неспокою і т.ін.) необхідно виконати вправу типу „релаксація”. Вона виконується в три етапи. На першому етапі, помітивши негативні зміни у своєму стані (тривога, підвищена чутливість до зовнішніх впливів, роздратованість, сухість у роті, скутість, неспроможність зосередитися на чомусь і т. п.), потрібно знайти ту групу м'язів, що в даний момент найбільш напружена. На другому етапі необхідно відчути, як безпосередньо пов'язані між собою погане самопочуття і напру́га у м'язах. На третьому етапі вимагається вольовим зусиллям розслабити напружені м'язи. Для цього можна уявити, що вони стають тістоподібними, млявими. Як правило, поліпшення психічного стану відбувається практично миттєво.

Розрядці негативних емоційних станів і підтриманню бадьорого настрою допоможе вправа „Розслаблення за контрастом”. Тут релаксація досягається через напру́гу. Потрібно напружити, наприклад, кисті рук, а після цього максимально їх розслабити і т. п. разом з розслабленням повинно прийти і відчуття звільнення від напру́ги, що потрібно всіляко посилювати. З метою зняття гострої і хронічної втоми очей у персоналу ОВС, чия діяльність припускає інтенсивну експлуатацію зорового аналізатора (водії, снайпери, спостерігачі та ін.), необхідно виконати вправу „Зіркість”. Для цього потрібно ввести в здійснювану діяльність коротку (1-2 хв.) перерву для виконання простих рухових процедур для очей: подивитися праворуч, ліворуч, вниз, вгору, зробити декілька одночасних рухів очима і головою в протилежні боки.

З метою зниження інтенсивності больових відчуттів при травмах, пораненнях, ударах тощо рекомендується вправа „Видихання болю”. Знаходячись у будь-якому положенні, розслабитися, встановити рівне дихання. Після цього, роблячи вдих, уявити, що в грудях формується хмара цілющих життєвих сил, наприклад, сіро-блакитного кольору. Далі уявити болючу ділянку, „побачити” хворий орган, що є коричнево-чорного кольору. Після чого, роблячи повільний видих, направити цілющу хмару на хворий орган,

спостерігаючи, як вона огортає болючу ділянку, вириває шматки болю і викидає з тіла. Вправа повторюється до тих пір, доки вона не „вичистить” болювий орган і останній не набуде природного кольору.

У випадку більш важких психічних розладів (вираженого невротичного або психотичного характеру) виникає необхідність у проведенні заходів психологічної реабілітації.

Специфічність проблеми професійного стресу і виникаючих на її основі посттравматичних стресових розладів полягає в тому, що проявам ПТСР властиві відстрочені за часом реакції, а, отже, робота з постраждалими не буде носити характер одноразового акту, а потребує створення єдиної системи медико-соціально-психологічної реабілітації в масштабах держави [7].

Внаслідок обумовленості стресу багатьма різноманітними організаційними і особистісними чинниками, його повне усунення з професійного середовища малоімовірно. Проте професійний стрес може і повинний бути керованим.

На сьогодні розроблена досить велика кількість різноманітних методів для боротьби зі стресом, які, в основному, розділяються на дві категорії: *персональні стратегії*, що можуть бути застосовані персоналом ОВС щодо їхньої власної поведінки, й *організаційні стратегії*, методичне забезпечення яких спрямовано на мінімізацію напруги професійного середовища.

Розглянемо, насамперед, персональні стратегії подолання професійного стресу, тому що подібні методи і прийоми спроможні допомогти практично кожному правоохоронцю.

Існує припущення, що фізичні вправи і система збалансованого харчування – два чинники, що покращують фізичне здоров'я та можуть сприяти успішній боротьбі зі стресом. Непряме підтвердження цього припущення обумовлено тим фактом, що воно фізично пристосовує людей, роблячи менш ймовірним розвиток деяких хвороб (наприклад, серцево-судинних захворювань), ніж в осіб, фізично менше пристосованих. При сутичці зі стресом фізична підготовленість може служити „буфером”, що пом'якшує негативну дію стресорів.

Крім того, популярні такі індивідуальні методи зняття напруги, як аутотренінг, методика загального розслаблення і відпочинку. За допомогою подібних прийомів працівник міліції вчиться знижувати нервово-емоційну напругу, підвищену дратівливість, що виникає в процесі робочого дня, покращувати якість відпочинку, що, безсумнівно, позитивно позначається на загальному здоров'ї, працездатності, продуктивності оперативно-службової діяльності.

Протягом останніх років одержали велике поширення психологічні стратегії боротьби зі стресом. Деякі дослідники вважають, що особи, які володіють близькими приятельськими зв'язками з колегами, часто більш



успішно справляються з професійним стресом у разі його виникнення, чим ті співробітники, які відчувають брак такої підтримки. Очевидно, це пов'язано з тим, що правоохоронці, які володіють подібними близькими зв'язками з колегами, впевнені в одержанні підтримки з боку товаришів по службі. Отже, вони виявляють тенденцію сприймати велику кількість професійних ситуацій як меншу загрозу своїм інтересам, ніж це було б в іншому випадку [7].

Одна з найбільш простих і діючих технік боротьби з професійним стресом — планування майбутнього. У багатьох випадках правоохоронці піддають себе непотрібному стресу внаслідок недотримання цього основного правила. Якщо замість цього вони планують, які нові ситуації могли б відбутися і які екстрені заходи можуть бути використані в майбутньому, то вони можуть підготуватися до непередбачених обставин. Можливість прокувати виникнення нових стресорів може різко зменшити їхній негативний вплив на власне здоров'я.

Дослідники вважають, що уникнути такого поширеного явища, як невроз, невротична реакція можна, якщо сформувати у працівника міліції установки й уміння виходити зі стресових ситуацій з мінімальними втратами. З цією метою дослідники пропонують використовувати наступні психологічні техніки боротьби з професійним стресом.

*Динамічність установок.* Працівник міліції з великим набором гнучких установок і достатньо великим числом різних цілей, який володіє спроможністю їх замінити у випадку невдач, захищений краще від можливості виникнення стресової реакції, ніж людина, яка однозначно орієнтована на досягнення цього і тільки цього результату. Необхідно вміти знизити цінність втрати до терпимого.

*Об'єктивація стресорів.* Суть цього методу полягає в умінні персоналу ОВС відрізнити невдачу від катастрофи, окремих промахів від краху всіх життєвих планів і т. п. Інакше кажучи, це спроможність об'єктивно оцінювати те, що в першому своєму вираженні частіше всього уявляється катастрофічним або трагічним.

*Дискретне спілкування.* Існує міра часу спілкування, вихід за межі якої може призвести не тільки до втрати конструктивного змісту, але й до конфліктів, і, як наслідок, — до стресових ситуацій.

Науковці пропонують ще декілька перевірених практикою прийомів посилення стресостійкості:

- гуманізація конфлікту;
- прийом нарощування антистресорних можливостей;
- уміння виходити „за проблему”;
- принцип задоволення необхідним;
- метод аналогій, що підбадьорюють;
- принцип позитивного ставлення;



- створення оптимістичного фону для діяльності;
- контроль психофізіологічних змін, що не усвідомлюються;
- прогнозування виникнення стресових ситуацій;
- створення системи „непотоплюваності”;
- установка на спокійне сприйняття неминучого;
- принцип „заощадження” емоцій;
- фізіологічно здоровий сон [7].

Існує набір соціально-психологічних механізмів зниження напруженості, який пов’язаний з використанням прийомів „відходу” від напруженості шляхом „зниження” громадської і суб’єктивної значущості, значення ситуації. Найбільш часто ці прийоми використовуються у разі необхідності діяти у далеких для людини за її соціальною культурою умовах (наприклад, під час служби у складі Цивільної поліції ООН). До даного типу поведінки відносяться процеси „одомашнювання”, „обживання” чужого даному співробітнику способу і сфери його професійної діяльності. Подібні приклади включають і професійно необразливі деформації робочого місця або його „прикрашення”.

Ще одна ефективна поведінкова стратегія під час сутички з професійним стресом – відпустка, хобі або будь-які інші приємні заняття. У той час, як подібні заходи можуть показатися спрощеними, ряд свідчень переконує, що вони дуже корисні. Результати досліджень вказують на те, що приємне проведення часу може підвищити спроможність справитися навіть з інтенсивним професійним стресом.

Додаткова стратегія боротьби з професійним стресом – це розслаблення. Релаксаційний тренінг містить у собі прийоми, що стимулюють глибоке розслаблення мускулатури. Таке розслаблення знижує тиск крові, нормалізує пульс і роботу інших тілесних функцій. Таким чином, використовуючи цю техніку в особливо напружений або неспокійний період, працівники правоохоронних органів можуть значно знизити вплив стресу на їхнє фізичне самопочуття.

Основне правило подолання професійного стресу полягає в умінні персоналу ОВС переборювати прикrostі, не ставитися до них пасивно, одночасно не впадати в озлобленість, обвинувачення інших і не накопичувати приклади кривди долі. Реакція на стрес повинна бути осмисленою і зваженою. Не можна піддаватися першому емоційному імпульсу; слід бути витриманим і холонокровним, дивитися на навколишній світ реалістично, а також реалістично діяти.

Крім того, працівникам правоохоронних органів бажано використовувати різноманітні методи боротьби зі стресом і зняття психічної напруженості. Насамперед, варто назвати *метод обов’язкового аналізу виниклої ситуації*, що припускає виділення чинників, які викликали професійний стрес, і ухвалення рішення про способи його подолання.

Заслуговує на увагу *метод „відключення”*, що рекомендує тимчасове усунення від складних, стресогенних проблем, перенесення уваги на відпочинок, хобі, інтереси, заняття фізичними вправами і т. п.

Відключення (відволікання) складається в умінні думати про що завгодно, крім емоціогенних обставин. Відключення потребує вольових зусиль, за допомогою яких людина намагається зосередити увагу на представленні сторонніх об'єктів і ситуацій. Відволікання використовувалося й у російських лікувальних заговорах як спосіб усунення негативних емоцій.

Переключення зв'язане зі спрямованістю свідомості на яку-небудь цікаву справу (читання захоплюючої книги, перегляд фільму і т. п.) або на ділову сторону майбутньої діяльності. Як відзначають фахівці, переключення уваги з болісних роздумів на ділову сторону навіть майбутньої діяльності, осмислення труднощів через їхній аналіз, уточнення інструкцій і завдань, уявне повторення майбутніх дій, зосередження уваги на технічних деталях завдання, тактичних прийомах, а не на значимості результату, дає кращий ефект, чим відволікання від майбутньої діяльності.

*Зниження значимості майбутньої діяльності або отриманого результату* здійснюється шляхом надання події меншої цінності або взагалі переоцінки значимості ситуації по типу «не дуже-то і хотілося», «головне в житті не це, не варто відноситися до того, що сталося, як до катастрофи», «невдачі вже були, і тепер я відношуся до них по-іншому» і т. д. [7].

У когнітивній психології розроблена концепція функціональної ролі контрфактичного мислення. Контрфактами називаються представлення про альтернативному реальності результаті події. Це мислення умовним способом за типом «як би..., то...» (працівник ОВС повинний відбудувати для себе сценарій, по якому нинішній стан сприймається як відносно гарний, тому що могло бути і гірше).

Зняти в себе емоційну напругу допомагають наступні способи:

- одержання додаткової інформації, що знімає невизначеність ситуації;
- розробка запасної відступної стратегії досягнення мети на випадок невдачі (наприклад, якщо не буду призначений на цю посаду, то займу іншу).

При участі психолога працівник може освоїти такі прийоми когнітивної саморегуляції, як «дистанціювання», «конструктивний діалог», «раціональну перевірку», «переключення».

Дистанціювання припускає усвідомлення і зупинку емоційного процесу при малій його інтенсивності: «Стоп. Я переживаю звичну тривогу».

Далі впливає конструктивний діалог: «Тривога забарвлює світ у темні тони. Але світ різний». У процесі конструктивного діалогу наводяться аргументи як на користь випробовуваного почуття, так і на користь іншої позиції, що сприяє оптимістичному сприйняттю світу. Важливо, щоб при цьому людина проводила «раціональну перевірку» — оцінювала реальну імовірність поганого результату ситуації. Роль партнера в такому діалозі може

брати на себе психолог-консультант. Однак цей прийом повинен бути освоєний особистістю для самостійного виконання.

Прийом «переключення» описаний А. Адлером: людині пропонується розслабитися і звернути увагу на те, які образи і думки викликають неприємні почуття, а які приємні; після цього людині пропонують зробити «переключення», тобто прийняти рішення про те, чи хоче вона далі випробувати негативні почуття, чи може вона випробувати щось іще, більш позитивне. Оформляємо зміну емоційного стану уявним натисканням «кнопки».

Можна порекомендувати персоналу ОВС користуватися такими порадами:

— обідати за межами органу (підрозділу) внутрішніх справ, де він працює;

— під час обіду не вести розмови, що відносяться до професійної діяльності;

— постаратися в обідню перерву цілком відключитися від службових справ, не відповідати на телефонні дзвінки, провести невеличку фізичну розминку і т. п.;

— активно відпочивати у вільний час (використовувати активні форми відпочинку – заняття спортом, прогулянки в парку і т. п.);

— не зневажати на роботі гумором, тому що він знімає зайву психічну напругу.

**Висновки.** Таким чином, використовуючи прості прийоми і принципи, можна ефективно надавати першу допомогу постраждалим від стресових впливів працівникам ОВС та уникнути розвитку посттравматичних стресових розладів.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Бандурка О. М. Діяльність органів внутрішніх справ у надзвичайних ситуаціях / О. М. Бандурка. – Х.: Вид-во Нац. ун-ту внутр. справ 1993.

2. Бандурка О. М. Екстремальна юридична психологія в діяльності персоналу ОВС України: науково-практич. посібник / О. М. Бандурка. – Харків: Вид-во Нац. ун-ту внутр. справ, 2005. – 319 с.

3. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса / Л. А. Китаев-Смык. – М.: Наука, 1984. – 265 с.

4. Котенев И. О. Психологические реакции работников милиции в чрезвычайных обстоятельствах и постстрессовые состояния: предупреждение и психологическая коррекция / И. О. Котенев // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 1996. – № 1 (3). – С. 66–74.

5. Тімченко О. В. Основні психічні стани, що знижують ефективність діяльності особового складу підрозділів особливого ризику / О. В. Тімченко // Вісник Харків. державного ун-ту. – Х., 2000. – № 472. – С. 134–136.

6. Тімченко О. В Синдром посттравматичних стресових порушень: концептуалізація, діагностика, корекція та прогнозування: [монографія] / О. В. Тімченко. – Х., 2000.

7. Екстремальна психологія: [підручник / заг. ред. проф. О. В. Тімченка]. – К.: ТОВ «Август-Трейд», 2007. – 502 с.

## УДК 159.943

*Кулешов М. М., к. техн. н., доцент, професор кафедри управління та організації діяльності у сфері цивільного захисту НУЦЗУ;*

*Попов В. М., к. техн. н., проректор по роботі з персоналом НУЦЗУ*

### ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЯЛЬНОСТІ КЕРІВНИКА

У статті викладені підходи до оцінки діяльності керівника органу (підрозділи) МНС України на відповідних етапах його службової кар'єри. Визначені критерії оцінки і чинники успіху керівника.

*Ключові слова:* оцінка, якості, управлінські функції, керівник, результат, чинник, ефективність.

В статье изложены подходы к оценке деятельности руководителя органа (подразделения) МЧС Украины на соответствующих этапах его служебной карьеры. Определены критерии оценки и факторы успеха руководителя.

*Ключевые слова:* оценка, качества, управленческие функции, руководитель, результат, фактор, эффективность.

**Постановка проблеми.** Діяльність керівника органу або підрозділу МНС України пов'язана з прийняттям і реалізацією, відповідно до компетенції, управлінських рішень, спрямованих на забезпечення ефективного функціонування очолюваної ним організації (структури).

Здійснення управлінських функцій потребує від керівника наявності професійних знань, умінь, організаторських здібностей та особистих якостей. Саме керівник несе персональну відповідальність за підсумки діяльності підпорядкованих структур та наслідки рішень, які він приймає. Прорахунки в роботі організації, низькі показники, невдачі, як правило, завжди ставлять під сумнів ефективність системи управління та пов'язуються з низьким рівнем впливу на негативні процеси з боку керівника. З іншого боку постає питання: як розпізнати успішного керівника, що є критерієм оцінки діяльності керівного складу? У цьому аспекті дуже важливим є об'єктивна оцінка діяльності керівника, його спроможності здійснювати управлінські функції.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Існує багато загальновідомих підходів до оцінки діяльності керівника [1-5]. Серед них більш чітко виділяються такі, як оцінка особистих якостей і оцінка за результатами діяльності. Найбільш дослідженим, на думку авторів, є підхід до оцінки особистих якостей керівника як на етапі відбору його на керівну посаду, так і під час виконання ним управлінських функцій. Зокрема, для керівника служби