



НАЦІОНАЛЬНА ШКОЛА СУДДІВ УКРАЇНИ

---

**НАВЧАЛЬНО-ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК ДО ТРЕНІНГУ  
«ПСИХОЛОГІЧНА АДАПТАЦІЯ ДО СУДДІВСЬКОЇ  
ДІЯЛЬНОСТІ**

---



**НАЦІОНАЛЬНА ШКОЛА СУДДІВ УКРАЇНИ**

---

**НАВЧАЛЬНО-ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК ДО ТРЕНІНГУ  
«ПСИХОЛОГІЧНА АДАПТАЦІЯ ДО СУДДІВСЬКОЇ  
ДІЯЛЬНОСТІ**

---

**Київ – 2018**

УДК 005.642.4  
ББК 67.410  
У67

Савченко Г. В., Маслюк А. М. навчально-практичний посібник до тренінгу «Психологічна адаптація до суддівської діяльності» – К.: ТОВ «Горизонт», 2018. – 33 с.

*Рекомендовано до друку Науково-методичною радою  
Національною школою суддів України (протокол № 4 від 10.07.2018 р.)*

**Автори посібника:**

начальник відділу науково-методичного супроводження психологічної підготовки суддів НШСУ, кандидат психологічних наук **Савченко Ганна Володимирівна;**

провідний науковий співробітник відділу науково-методичного супроводження психологічної підготовки суддів НШСУ, кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник **Маслюк Андрій Миколайович;**

суддя Деснянського районного суду м. Києва **Бабко Валерія Валеріївна.**

Навчально-практичний посібник адресовано тренерам (суддям, психологам) та кандидатам на посаду судді в рамках спеціальної підготовки кандидатів на посаду суддів Національної школи суддів України.

У навчально-практичному посібнику викладено навчальні матеріали та практичні вправи до тренінгу «Психологічна адаптація до суддівської діяльності» з метою організації самостійної роботи кандидата на посаду судді, направленої на сприяння засвоєнню знань, розвитку умінь і навичок у напрямку психологічної підготовки до суддівської діяльності.

## ЗМІСТ

<b>ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СУДДІВСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ .....</b>	<b>5</b>
<b>КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ СУДДІ.....</b>	<b>9</b>
<b>ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ .....</b>	<b>19</b>
<b>ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СУДДІВ .....</b>	<b>25</b>
<b>ВПРАВИ НА САМОРЕГУЛЯЦІЮ.....</b>	<b>29</b>
<b>СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....</b>	<b>35</b>

## ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СУДДІВСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Тренінг «Психологічна адаптація до суддівської діяльності» – це можливість отримати певний досвід, який буде виступати як цінний дороговказ: на що саме майбутній суддя має звернути увагу, над чим йому варто попрацювати, щоб в майбутньому швидше адаптуватися, зберегти фізичне та психічне здоров'я, добре виконувати свою роботу, отримувати задоволення від неї та бути успішним у професійній сфері. Власне, це все є **ознаками ефективної адаптації**.

Окрім відповідної професійної підготовленості на успішність процесу адаптації впливає **адекватність уявлень про зміст, умови та особливості самої суддівської діяльності**, що дозволяє в свою чергу визначити відповідність власних можливостей вимогам суддівської професії.

Виходячи з широкого розуміння основним змістом суддівської діяльності є забезпечення верховенства права як актуальної соціальної потреби. Реалізація цього змісту накладає **на суддівську діяльність певні психологічні особливості**, найсуттєвіші з яких:

1. Активна взаємодія з людьми опосередкована правовими та процесуальними нормами з метою розв'язанням та врегулюванням правових конфліктів.

2. Здійснення ефективного впливу на окремих громадян та суспільство в цілому.

3. Подолання труднощів та бар'єрів у процесі спілкування з суб'єктами професійної взаємодії.

**Визначальними у суддівській діяльності за оцінкою самих суддів є:**

- підвищена відповідальність;
- інтенсивні розумові дії та складність і різнобічність вирішуваних завдань;
- інтенсивне спілкування з людьми і здійснення на них впливу;
- високий рівень емоційного фону спілкування та можливість психічного травматизму;
- необхідність високого ступеню працездатності, відчуття наприкінці робочого дня психічної виснаженості та втоми;
- дефіцит часу для усвідомлення інформації та прийняття рішення;
- недоліки інформаційного забезпечення та умов здійснення діяльності.

Саме до цих аспектів мають адаптуватися судді в ході вирішення професійних задач. Таким чином, перед кандидатами стоїть не проста задача підпорядкувати психічний склад власних інтелектуальних, мотиваційних (професійні інтереси та схильності), емоційних і вольових якостей цим задачам.

Ретельний аналіз **мотивів**, за якими стоять потреби та інтереси майбутнього фахівця, а також уточнення професійних планів і шляхів їх реалізації є дуже важливими, оскільки дозволяють виявити фактори можливих **адаптаційних проблем**, таких як: хибні, неадекватні очікування та ілюзії щодо

майбутньої роботи; «зовнішня» мотивація професійної діяльності (грошовий заробіток, досягнення соціального престижу, прагнення зробити кар'єру тощо).

***Серед мотивів, які спонукають людину до обрання професії судді, можуть бути мотиви, що ґрунтуються на:***

- інтересу до предмету, процесу та результатів праці;
- привабливості загальних, широко доступних для сприйняття властивостей професії (гуманність, благородність тощо);
- на романтичних уявленнях про особливість, незвичність професії;
- випадкових, нетипових для даної професії ознаках, наприклад: «Мені личить чорний колір мантиї»;
- прагненні до пізнання певних процесів і явищ (реалізація пізнавальних можливостей);
- прагненні до особистого зростання та самовдосконалення (розкриття потенціалу забезпечує людині соціальні вигоди: увагу, повагу, прихильність інших). Не просто музикант, а музикант-віртуоз, не просто філософ або фізик, а вчений, знавець). Не просто суддя, а суддя з бездоганною репутацією та авторитетом.
- прагненні до забезпечення прогресу суспільного розвитку;
- можливостях задоволення інших потреб: духовні, матеріальні, престижу тощо.
- невизначених інтересах (нечіткі емоційні ваблення до професії).

Отже, кожен прагне задовольнити певні мотиви (інтереси), за якими завжди стоять особистісні актуальні потреби. Саме ***мотиваційно-вольовий аспект*** забезпечує координацію всіх інших компонентів і напрямів реалізації значущих для суб'єкта цілей і тим самим надає процесу адаптації стійкості й безперервності.

**Гармонійна структура професійної мотивації** формується з врахуванням: *основного змісту, соціальної цінності професії, професійно-важливих якостей*, які в свою чергу співвідносяться з особистісними та іншими психологічними особливостями.

Важливу роль в процесі професійно-психологічної адаптації відіграє також **поведінково-рольовий аспект**, в який входять: *поведінкові тактики, певний стиль спілкування, зовнішній образ*, які впливають на сприйняття оточуючими і спрямовані на досягнення значущих для особи цілей. У судді ці засоби звичайно мають бути направлені на те, щоб викликати повагу у всіх присутніх і переконання в здатності та вмінні вирішувати складні справи, долі окремих людей. Застосовуючи професійно-рольову поведінку, суддя маскує свої істинні внутрішні стани, що створює в оточуючих відчуття та уявлення вигідні для судді на даний момент. Для цього, звичайно, потрібно вміти оцінювати обставини і передбачити враження, яке ви можете справити.

**Процес здійснення правосуддя також має свій зовнішній вираз.** Поведінка в судовому процесі має викликати довіру та повагу до суду, у зв'язку з чим, кожен з процесуальних законів закріплює норми, які встановлюють правила такої поведінки. До прикладу: обов'язок звертатись до суду **«Ваша**

*честь!»*, вставати при вході суду до зали судового засідання та виходу з неї, беззаперечно виконувати розпорядження головуючого та утримуватись від будь-яких дій, що свідчать про явну зневагу до суду. Таким чином, *наявність закріплених в законодавстві правил поведінки в судовому засіданні одночасно з обов'язковою присутністю символів судової влади покликає дисциплінувати усіх присутніх у залі судового засідання*, викликати в них поважне ставлення до судді як єдиного представника судової влади, та відчуття урочистості процесу здійснення правосуддя.

*Суддівська мантія, як і нагрудний знак судді, є атрибутами здійснення правосуддя, а відтак існує спеціальний порядок їх використання.* Рішенням Рада суддів України від 16/05/2003 р. № 13 (зі змінами від 17 березня 2005 року № 20) затверджено зразки мантії та нагрудного знаку судді. Всі судді повинні мати мантії чорного кольору, за винятком суддів Вищих судових Інституцій та Конституційного Суду України, яким дозволено одягати мантії бордового кольору.

*Законодавче визначення мантії та нагрудного знаку, як атрибутів здійснення правосуддя має свою передісторію.* Відповідно до деяких даних мантії спочатку носили монахи та священнослужителі. В подальшому це вбрання почали одягати судді, оскільки вважалось, що вони призначені «чинити суд Божий на землі». Уявлялось, що мантія судді приховує все людське, символізуючи, що суддя не повинен піддаватись власним людським вадам та емоціям, особистому ставленню до учасників судового розгляду.

*Чорний колір* обраний теж не випадково: саме цей колір означає неупередженість, підкреслює особливий статус та авторитет судової влади. Можна сміливо стверджувати, що традиція одягатись в мантії для ведення судового процесу є загальноприйнятою в світі.

Канадський суддя П. Расмусен зазначав: «Мантія передає відчуття урочистості та гідності правосуддя. Тобто суд зайнятий серйозною справою, тому очікує, що всі присутні будуть поводити себе відповідно».

Але варто пам'ятати, що *мантія не може нічого приховати і не може нічого виправити*, вона може лише підсилити образ судді-професіонала, зробити його цілісним та завершеним.

*Важливі деталі іміджу судді, які мають стійкий несвідомий вплив на учасників процесу.* Не допускайте в зачісках, одязі, взутті, прикрасах та інших аксесуарах надмірної яскравості, ексцентричності або розкоші (це стосується і макіяжу для жінок). Це буде відволікати увагу та може викликати подив, заздрість, неприйняття. Варто також звернути увагу на одяг, що вдягнений під мантію. В будь-якому разі, одяг не має обмежувати ваші рухи. Бажано одягати темний традиційний або помірно модний якісний одяг прямокутного силуету, використовуйте контраст темних і білих тонів. Потурбуйтеся про *охайність зовнішнього вигляду* (акуратні та чисті зачіска, руки, одяг, взуття).

Пам'ятайте, що в умовах дефіциту інформації про людину, може спрацювати один з «ефектів» сприйняття у взаємодії, а саме «*ефект ореолу*». Він полягає у досить сильному впливі загального оціночного враження про людину на сприймання її вчинків та особистісних якостей. Наприклад,

акуратність в одязі дуже часто асоціюється з охайністю в справах. Даний ефект має стійкий характер. Якщо загальне враження про людину сприятливе, то її позитивні якості переоцінюються, а негативні — не помічаються або ж виправдовуються. І навпаки, якщо загальне враження про людину негативне, то навіть позитивні вчинки трактуються упереджено.

Отже, ваші професійні знання та навички буде легше проявити, якщо підсилити їх такими зовнішніми факторами, як поведінка та зовнішній вигляд, що відповідають **образу судді-професіонала**. Вони повинні викликати повагу у всіх присутніх і переконання в його здатності та вмінні вирішувати складні справи, долі окремих людей.

Психологами доведено, що коли мова йде про передачу вражень та почуттів, сприйняття інформації відбувається за рахунок засвоєння вербальних засобів (слів) на 7%, за рахунок звукових засобів (тон голосу, інтонації звуку) на 38%, і за рахунок невербальних засобів на 55%.

Таким чином, найпершим засобом впливу є належна **самопрезентація судді**. Вона завжди спрямована на збудження в суб'єкті впливу певних емоцій з розрахунком на те, що ці емоції можуть викликати бажану реакцію. Це можуть бути різні *поведінкові тактики, певний стиль спілкування*. Але найперше, що впливає на сприйняття оточуючими і викликає певне враження про вас, – це *зовнішній образ*, те, як ви йдете по коридору, заходите до зали судових засідань. Те, як ви відкриваєте двері, тримайте поставу, сідайте на стілець, скаже оточуючим про вас дуже багато, адже несе підсвідоме інформаційне навантаження. Тож вагомим фактором, що впливає на ваш імідж є **мова тіла**. Саме з невербальних сигналів, які ви надсилаєте оточуючим (**міміки, жести, пози тіла**) можна отримати дуже багато інформації про вас: можна визначити, говорите ви правду або лукавите, тривожитесь або почуваетесь впевнено, готові до дії або вам все набридло.

**Мантія та зовнішній вигляд – це лише один з елементів мистецтва іміджу, який допомагає керувати в більшій мірі першим враженням.**

**Цілісний образ (імідж) судді** складається з таких складових:

- Суто зовнішні дані: конституція тіла, одяг, зачіска, макіяж.
- Те, як ви рухаєтесь: міміка, жести, постава, хода.
- Голос: тембр, інтонація.
- Мова: словниковий запас, аргументація.
- Все, що ви створюєте.
- Те, що вас оточує: сім'я, друзі, знайомі, дім, речі, місця відпочинку.
- Комунікативний компонент: знання етикету вміння і бажання спілкуватись, вміння викликати довіру, розуміти людей та впливати на них.
- Морально-етичний компонент: чесність, порядність, повага до інших.
- Нервово-психічна компонент: витримка та емоційна стабільність.



Всі ці елементи, гармонійно поєднані в особі, забезпечують судді можливість *конструктивно взаємодіяти з людьми* у рамках правових та процесуальних норм, тим не менш, добре її розуміти; залишатися *неупередженим*, бути *переконливим*, *авторитетним*, *долати труднощі та бар'єри у процесі спілкування*, пов'язані з розв'язанням та врегулюванням конфліктів. Рішення саме такого судді можуть здійснювати ефективний вплив на окремих громадян та суспільство в цілому.

## КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ СУДДІ

Спілкування виконує роль регулятора взаємин між суддею та об'єктами професійної взаємодії. На важливість цього процесу постійно звертається увага в різних нормативних документах. Дуже важливо, щоб кожний суддя був коректний, ввічливий і тактовний по відношенню до громадян, чуйно відносився до їх прохань і заяв, справедливо оцінював їхню поведінку.

Незважаючи на те, що суддівська діяльність спрямована на правове врегулювання, її суб'єктами, все ж таки, виступають інші люди. І якщо із застосуванням норм законів для суддів все в більшій мірі чітко та регламентовано, то *«людський фактор»* часто привносить у спілкування бар'єри та труднощі.

Ситуація, яка потребує виходу за межі стереотипів, установок, ролей, що склалися, завжди передбачає *продуктивне спілкування (творче)*. *Репродуктивне (стандартизоване) спілкування* передбачає взаємодію «за стандартом», «за сценарієм». Суддя має бути готовим вміло поєднувати ці два види спілкування.

Те, наскільки суддя володіє різноманітними *засобами спілкування*, в значній мірі зумовлює успішність його професійної взаємодії, отже, визначає кінцевий результат його діяльності в цілому. Розрізняють *вербальний і невербальний рівень* комунікативної складової компетентності спілкування.

*Комунікативна компетентність* - не тільки сукупність комунікативних знань, умінь і навичок, які забезпечують ефективність комунікативного процесу, це також певний рівень їх сформованості, засвоєння культурних норм поведінки, досвід спілкування. Комунікативна компетентність визначає якісну характеристику спілкування особистості, та ступінь адаптації до активної комунікації. Вона передбачає уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для іншого учасника спілкування.

*Комунікативна компетентність судді включає наступні складові:*

- готовність і уміння будувати контакт з людьми (налагодження психологічного контакту);
- здатність неупереджено сприймати інших людей та мати «загальну спрямованість» на людину;
- розуміння себе й інших при постійній видозміні психічних станів, відносин у міжособистісній взаємодії і умов соціального середовища;
- орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування;

- уміння усвідомлювати і долати комунікативні бар'єри та ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки знанням, умінням і навичкам конструктивного спілкування;
- внутрішні засоби (ресурси) регуляції комунікативних дій;
- уміння реалізовувати рольову поведінку.

**Формування компетентності у спілкуванні** передбачає розвиток вмінь адекватної самооцінки, орієнтації людини в самій собі, у власному психологічному потенціалі та потенціалі іншого, у ситуації і завданні спілкування.

Велике значення у суддівській діяльності мають його **рольові уміння** – здатність демонструвати різні моделі власної поведінки залежно від ситуації та співрозмовника, і навіть перевтілюватися при вирішенні професійних завдань.

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

Головною якісною характеристикою всіх цих «психологічних інструментів» вважається **«загальна спрямованість» на людину** – орієнтація особистості насамперед на позитивні якості в іншій людині. Така орієнтація сприяє розкриттю особистісного потенціалу людини, з якою ми спілкуємося, що у свою чергу є передумовою ефективного спілкування.

Особливе значення для реалізації рольової поведінки має **уміле застосування мовних і немовних засобів, що забезпечує тактичну перевагу навіть у ситуації конфлікту**: включення в промову пауз, інших вкраплень, темп промови; інтонація; організація простору і часу комунікативного процесу; візуальний контакт: частота обміну поглядами, тривалість, зміна статичності і динаміки погляду, уникання його тощо.

**Стиль мовлення.** Темп і манера мови, гучність голосу, інтонація і чіткість вимови – це те, на підставі чого думка про вас складеться в перші хвилини розмови. Важливо контролювати темпоритм мовлення. Так, сприйняття швидкого і розміреного мовлення відбувається по-різному. Якщо хочете, щоб до ваших слів прислухалися, не поспішайте. Однак, з іншого боку, швидка мова сприймається більш переконливо, тому в особливо важливих моментах краще прискорити її темп. Не удавайтеся без крайньої необхідності до зайвої експресії. **Різноманітність інтонації** має бути виправданою, як вже зазначалося вище. Говорити краще вагомо і впевнено, як досвідчений фахівець. Нерішучу людину можна визначити по її невиразним висловлюванням, багатим евфемізмами, пом'якшуючими мову. Створюють враження невпевненості і слова: «як би», «всього лише», «трохи», «судячи з усього». Про особу, що говорить подібним чином, складається враження як про людину слабку, непридатну для серйозної і відповідальної роботи. Знижують враження також висловлювання на кшталт «я не оратор», «я ще малодосвідчений фахівець», «я – людина нова», адже вони підсвідомо сприймаються як такі, що применшують цінність та видають непевність. Використовуйте **доступну лексику**, більше

конкретних слів, уникайте абстрактних й узагальнюючих фраз; не зловживайте книжковим словами та термінами, намагайтеся говорити простіше та зрозуміліше.

**Погляд.** Встановіть зоровий контакт з людиною (краще дивитися не в очі, а в обличчя) на початку спілкування та постійно його підтримуйте, не говоріть «крізь» людину або «самі з собою». Погляд, спрямований на трикутник «очі-ніс», створює враження серйозних намірів, тож є найкращим в спілкуванні судді. Погляд на трикутник «очі-рот», демонструє дружнє ставлення, підходить для налагодження контакту. Доброзичливий, з посмішкою, короткочасний погляд в очі розцінюється, як сигнал позитивного ставлення, зацікавленості, симпатії, бажання контакту. Пам'ятайте та утримуйтеся від так званого «інтимного» погляду, що нижче очей до грудей, адже це сприймається, як особиста зацікавленість. Якщо співрозмовник вам неприємний, намагається здійснювати на вас тиск – дивіться йому в «третє око» – на перенісся. Цим ви підсилюєте свою комунікативну позицію й послаблюєте комунікативну позицію іншого.

**Настрій та налаштування.** Демонструйте зацікавленість у справедливому вирішенні справи, дотримуйтеся підкресленого емоційного нейтралітету, утримуючи спілкування в межах процесуального регулювання. В ситуаціях, де особливо важливим є налагодження з учасником процесу психологічного контакту, демонструйте позитивність, щирість, емпатію. Водночас, виявляйте готовність вжити необхідних заходів для забезпечення в судовому засіданні належного порядку, в ситуаціях навіть незначного його порушення. Емоційна нейтральність має бути прийнята за основу спілкування судді, це дозволяє зберегти нейтралітет та уникнути зайвого емоційного розбалансування учасників судового процесу. Поряд з цим, це дозволяє за необхідності привернути додаткову увагу в певні моменти судового засідання, «приправляючи» важливу інформацію в міру виявленою емоційною експресією позитивного чи негативного забарвлення, відповідно до ситуації та мети впливу.

**Поза тіла, хода, міміка та жести.** Краще за все сидіти, не схрещуючи ноги, на все сидіння. Не слід розставляти широко ніг, класти руки на живіт – це зазвичай сприймається як байдужість. Ознакою зацікавленості та уваги до співрозмовника є пересування у процесі спілкування на край стільця, нахил голови трохи вперед, злегка відкритий рот, міміка зосередженості. Для налагодження контакту найбільш ефективна й дієва є міміка привітності, головною ознакою якої є посмішка, яка має властивість легко віддзеркалюватися, стимулюючи продовження контакту. Окрім того, посмішка піднімає настрій тому, хто говорить.

Розглянемо деякі **значення поз** (положення тіла в просторі) у спілкуванні, в залежності від їх типів:

– **Відкриті.** Найбільше підходять для ефективного спілкування. Свідчить про відсутність напруги та психологічний комфорт людини, довіру та готовність до контакту. Руки не схрещені - грудна клітка відкрита, вільне положення ніг (стопа з повною опорою), підборіддя злегка підняте, поворот

тулуба, голови та погляду до співрозмовника, розкриті долоні, м'язи розслаблені.

– *Закриті.* Виражають напруження та захисні реакції того, хто не дуже комфортно почувається, не бажає продовжити спілкування або не погоджується з вами. Всі схрещування рук та ніг говорять про закритість, чим вище схрещення відносно тіла (знизу догори), тим сильніше підсвідоме бажання захиститися.

– *Авторитарні.* Демонструють високий статус, перевагу, домінування: поза «руки в боки», «поза американського сержанта» (ноги розставлені ширше плечей, руки з'єднані за спиною, підборіддя підняте вгору). Як правило, покликані чинити тиск на співрозмовника, підкоряти його собі, тож можуть сприйматися негативно, але у виключних випадках можуть бути ефективними. Наприклад, щоб дати зрозуміти свою перевагу, Ви можете фізично піднятися над людиною (сісти вище, якщо встати, якщо ви обоє сиділи).

З огляду на те, що в процесі взаємодії від 60 до 80% комунікацій здійснюється за рахунок невербальних засобів спілкування і лише 20 - 40% інформації передається за допомогою вербальних, незамінними стануть базові знання з розуміння «мови тіла», які допоможуть орієнтуватися у тому, як інші люди реагують на те, що відбувається, та своєчасно скоригувати власні дії.

У цілому рухи тіла можна розділити на свідомі (умисні) та несвідомі (які людина здійснює, сама того не помічаючи). Саме *несвідомі рухи тіла є його «мовою»*. Якщо Ви навчитеся хоча б трохи звертати увагу та розуміти «мову тіла», то зможете багато чого дізнатися про саму людину та про її ставлення до того, що відбувається у взаємодії.

Поза разом з жестами й мімікою може видавати приховані емоції й наміри людини, варто лише пам'ятати про основні **правила сприйняття невербальної інформації:**

- не робіть поспішних висновків по одному єдиному руху тіла;
- чекайте, коли про стан людини «скажуть» і інші сигнали.
- звертайте увагу насамперед на так звані «дрібниці».
- не підганяйте спостереження під перше враження, що вже склалося.

У практиці взаємодії виділяють наступні *види основних жестів, що можуть відобразити внутрішній емоційний стан людини.*

<i>Жести оцінки</i>	почісування підборіддя, витягування вказівного пальця уздовж щоки
<i>Жести критичної оцінки</i>	<b>«почекаємо – подивимося»:</b> підборіддя спирається на долоню, вказівний палець витягується уздовж щоки, інші пальці – нижче рота
<i>Жести заперечення</i>	складені руки на грудях, відхилений назад корпус, схрещені руки, торкання кінчика носа
<i>Жести нудьги</i>	<b>«я дивлюся на вас, але не слухаю»:</b> постукування по підлозі ногою чи клацання ковпачком ручки, голова спирається на долоню, машинальне малювання на папері, порожній погляд

<i>Жести замисленості, мрійності</i>	«глибоке занурення в роздуми»: спирання на руку щодокою; пощипування перенісся (сполучається з закритими очима); ходіння; «уважне слухання»: нахилена голова; «добре, давайте подумаємо»: почісування підборіддя (прийняття рішення); «паузи для міркування»: жести з окулярами (протирання стекол, дужку окулярів у роті тощо);
<i>Жести авторитарності</i>	руки з'єднані за спиною, підборіддя підняте вгору
<i>Жести прихильності</i>	«це чудово!»: прикладання руки до грудей; переривчастий дотик до співрозмовника тощо; людина сидить на краєчку стільця, лікті – на стегнах, руки вільно звисають
<i>Жести відкритості</i>	розкриті руки долонями вгору; знизування плечима, яке супроводжується жестом розкритих рук (відкрита натура); люди відкриті й прихильні до вас часто розстібають чи навіть знімають піджак у вашій присутності (виключіть ймовірність задухи в аудиторії);
<i>Жести впевненості</i>	з'єднання пальців у купол піраміди, розгойдування на стільці;
<i>Жести нервозності й непевності</i>	переплетені пальці рук; пощипування долоні; постукування по столу пальцями, торкання спинки стільця перед тим, як на нього сісти; покахикування, прочищення горла; лікті ставляться на стіл, щоб утворити піраміду; посмикування себе за вухо тощо;
<i>Жести нещирості, підозри та скритності</i>	рука прикриває рот - співрозмовник старанно ховає свою позицію з обговорюваного питання або не впевнений; погляд убік – показник скритності, непевненості, нещирості; ноги чи все тіло звернені до виходу – бажання закінчити взаємодію; торкання чи потирання носа, вуха, ока – знак сумніву;
<i>Жести самоконтролю</i>	руки заведені за спину, одна при цьому стискає іншу; поза людини, що сидить на стільці і схопилася руками за підлокітники.
<i>Жести фрустрації</i>	короткий подих, часто поєднаний із різними неясними звуками, типу стогону, мугикання тощо; руки тісно потискають одна одну - спостерігається, коли людина «вскочила в халепу»; тісно зчеплені, напружені руки; потирання шиї долонею (людина займає захисну позицію);

**Комунікативна компетентність формується** в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Цей досвід набувається не тільки у процесі безпосередньої взаємодії, а також опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно – всюди, де людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень.

Щоб підвищити результативність спілкування психологи радять заздалегідь провести **цілеспрямоване конструювання**, тобто підпорядкувати його досягненню ряду цілей, наприклад, таких:

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

В ході взаємодії можна виділити **послідовні фази**, що включають:

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

На **етапі попередньої підготовки** належить:

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

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

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

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

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

Готуючись до перспективного контакту **слід враховувати**, що:

- там, де немає натовпу і дуже голосних звуків, легше надати бесіді інтимно-довірчого характеру;

- радість збільшує альтруїзм, образа або розчарування – зменшує його;
  - людину приваблюють обізнані і досвідчені люди, а також ті, хто позитивно ставиться до симпатичних їй осіб;
  - люди часто цінуються лише тою мірою, якою вони можуть нам допомогти;
  - чим більше у людини влади, тим менше вона прагне до дружніх контактів;
  - в прохолодні і сухі дні людина краще працює, натомість дуже спекотна або волога погода помітно зменшує інтелектуальні можливості;
  - приблизно о 19 год. нервово-психічний стан людини стає досить нестійким, що може виявитися в зайвій дратівливості і запальності;
- Розмовляючи, не слід забувати, що **людей звичайно дратує:**
- негативний егоцентризм (нав'язування суто особистих позицій);
  - пасивність (підтакування при небажанні висловлювати суттєві думки);
  - самозанурення (зосередженість лише на власних успіхах і проблемах);
  - низька емоційність (незмінний вираз обличчя, одноманітний голос, прагнення не дивитися партнеру в очі);
  - похмурість (підкреслене небажання підтримувати бесіду, коли доводиться «витягувати» кожне слово);
  - улесливість (неприродна розкутість і демонстративна дружність);
  - відсутність тактовності і необміркованість висновків (постійне перебивання співрозмовника тощо), що змушує співрозмовника займати оборонну позицію, яка перешкоджає нормальному спілкуванню;
  - підвищене відволікання (ухилення від проблеми, розрив контакту);
  - удавання зацікавленості (відсутність інтересу і нудьга діагностуються співрозмовником за виразом обличчя, що може сприйматись як образа);
  - зарозумілість (гордовитість і зневага до співрозмовника, «проціджування» слів крізь зуби);
  - грубощі (виразна і нечемна суперечність);
  - балакучість;
  - непрохані поради, особливо такі, які надаються невчасно і не кваліфіковано;
  - перебільшена категоричність стверджень (безапеляційні зауваження з недоречним відкиданням чужих міркувань тощо) викликає підсвідомий протест і може призвести до конфлікту);
  - закриті запитання (тобто такі, які вимагають однозначної відповіді) ведуть до створення напруженості в бесіді, оскільки обмежують партнеру простір для маневру, і він може відчути себе, як на допиті).
- Реалізуючи цільову установку, **не зайве знати**, що:
- тон власного голосу корисно виміряти за тоном співрозмовника: якщо останній підвищує голос, говоріть тихіше, що змусить його внести корективи у свою поведінку;

- в конфліктних ситуаціях напруження емоцій часто вдається зняти, надавши людині можливість просто висловитися;

- щоб з успіхом здійснювати навіювання, треба навчатися слухати;
- мала брехня здатна породити велику недовіру;
- вірний спосіб бути обдуреним – це вважати себе хитрішим за інших;
- нечітко сформульоване питання нерідко насторожує співрозмовника;
- небезпечно ігнорувати упередженість співрозмовника;
- люди хворобливо відносяться до нагадувань про ті помилки, яких вони вже не припускаються;

- критичні зауваження приймаються, якщо об'єкт усвідомлює, що йому співчують, або критика висловлюється в тактовній формі;

- одне і те ж критичне зауваження, вимовлене спокійним тоном, здатне викликати: збудження у холерика, приплив енергії у сангвініка, втрату настрою у меланхоліка і абсолютно не впливати на холоднокровного флегматика;

- не слід сприймати мовчання як увагу: нерідко це може свідчити про поглибленість власними думками, зажуреність та інші внутрішні переживання.

**Завершуючи діалог, враховуйте що:**

- нечіткий і невиразний кінець бесіди здатний розвіяти приємне враження від всіх ваших висловлювань;

- останні фрагменти розмови запам'ятовуються найкраще;

- необхідно вміти вчасно зупинитися, інакше ефективність спілкування значно зменшується.

**Психофізіологічні аспекти ефективного спілкування.**

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

- сенс висловів, що складаються з 13 і більше слів, інша людина не здатна охопити своєю увагою;

- мову можна розуміти лише при швидкості, що не перевищує 3-4 слова на секунду;

- фраза тривалістю понад 5-6 секунд без паузи перестає усвідомлюватися;

- людина в середньому слухає інших уважно перші 10-15 секунд, а після цього починає думати, що б їй додати до предмету розмови;

- будь-яке емоційне збудження, окрім співчуття, заважає розумінню;

- люди, які мають схильність до самоаналізу, погано розуміють тих, хто не замислюється над своїм внутрішнім світом;

- неправильна мова чинить негативний вплив на сприйняття сенсу;

- невідповідність слів стандартному значенню або стилістичним канонам інколи викликає негативні емоції, що зводять нанівець всю користь від бесіди (надмірно високі висловлювання викликають усмішку, банальні – дратують, помилкова лексика – налаштовує на іронію);

- миттєвий перехід від дружелюбності до невмотивованої ворожості здатний викликати розгубленість, заціпеніння, страх і, навіть, емоційний шок;



- людей, охоплених раптовим гнівом, значно легше розсмішити, ніж таких, що знаходяться в звичайному настрої, – в цьому полягає *один із способів нейтралізації конфліктів*;

- активність сприйняття значною мірою залежить від здатності інформації збудити в пам'яті певні спогади;

- те, що зовсім нове для партнера і ніяким чином не поєднується з його знаннями, не викликає у нього особливого інтересу і, навпаки, чим більше особа знайома з предметом, тим більше її цікавлять деталі і тонкощі;

- коли суб'єкт взагалі не знайомий з обговорюваним питанням, подальше сприйняття предмету звичайно сильно обумовлюється первинним повідомленням про нього;

- звістки, повідомленій першою, значно більше довіряють, ніж всім отриманим надалі;

- люди звичайно перебільшують інформаційну цінність подій, що підтверджують їх позицію, і недооцінюють всю іншу;

- людина висловлює 80% з того, що хоче повідомити, а слухачі сприймають лише 70%, розуміють – 60%, в пам'яті ж залишається 10-25%;

- пересічена людина утримує в пам'яті не більше 25% того, що було сказано їй декілька днів тому;

- найкраще пам'ять працює між 8-12 годинами ранку і після 21 години, найгірше – відразу після обіду;

- літні люди найкраще міркують вранці, молоді – ввечері;

- найкраще запам'ятовується остання частина інформації, дещо гірше – перша, тоді як середня – найчастіше забувається;

- пам'ять людини здатна зберегти до 90% з того, що людина робить, 50% – з того, що вона бачить, і 10% – з того, що вона чує;

- щоб партнер зміг сприйняти інформацію, необхідно постійно повторювати йому найбільш суттєві думки і положення;

- перервані з певних причин дії запам'ятовуються краще, ніж завершені;

- чим краще ми усвідомлюємо предмет бесіди, тим легше її запам'ятовуємо;

- дуже значний обсяг інформації перешкоджає її переробці;

- інтелект найкраще працює в положенні людини сидячи, гірше – стоячи, зовсім погано – лежачи;

- при імпульсному емоційному реагуванні звичайно розуміється не більше третини від сприйнятої інформації, оскільки збудження, що при цьому виникає, мобілізує тіло, блокуючи роботу мозку;

- жінки більше схильні орієнтуватися на внутрішній зміст бесіди (думки, наміри, почуття і відносини), вбачаючи всілякі натяки у нейтральних репліках; вони вірять словам значно більше, ніж вчинкам.

**Спілкуючись з людиною, усвідомлюйте, що:**

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

- чим менше у партнера впевненості в собі, тим більше він ходить навкруги, поки зважиться і почне говорити про головне;
- із схвильованою і збудженою людиною бесіда неінформативна, хоча інколи можна спровокувати неконтрольовану обмовку;
- не піддавайтеся емоціям співрозмовника, інакше можна втратити зміст повідомлення.

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

- у відповідь на констатуюче суперечливе твердження партнер повідомляє більше відомостей, ніж відповідаючи на звичайне питання;
- вислуховуючи емоційно забарвлені слова і вирази, намагайтесь зрозуміти їх реальний сенс;
- у всіх закритих запитань (які вимагають простих відповідей «так» чи «ні») є властивість порушувати хід думок співрозмовника, тому надавайте перевагу відкритим запитанням;
- вживаючи вислів «не може бути», ви провокуєте співрозмовника на відвертість: люди більше схильні повідомляти те, що нас цікавить коли переконують у своїй правоті;
- якщо створити переконливе враження, що ви знаєте набагато більше співрозмовника, останній сам розповість все, що знає;

**Для збереження потрібної вам доброзичливості співрозмовника корисно знати, що:**

- суб'єкта можна ввести в хороший настрій, вдавшись до певних поступок, які по суті значно менші, аніж видаються на перший погляд;
- за будь-яких умов доцільно підкреслювати розуміння партнера, що може бути корисно навіть тоді, коли він в чомусь не правий;
- завжди дотримуватися позиції «розуміти не означає виправдовувати»;
- визнанням своїх помилок обеззброює опонента;
- чемність поведінки не применшить розуміння прохання або наказу, але перешкодить виникненню у партнера прихованої протидії;
- негативно впливає на атмосферу спілкування презирливе відкидання аргументів співрозмовника без щирого бажання зрозуміти їх справжній сенс;
- коли висловлюється цілком неприйнятна для вас позиція, не варто відкидати її відразу, краще сказати, що вам вона поки що незрозуміла.

**Вибудовуючи композицію контакту, враховують що:**

- у виборі тактики і техніки бесіди важливою є своєрідність мислення співрозмовника і його особливості (стать, темперамент, вік тощо);
- в будь-якому спілкуванні потрібно передбачити як «зльоти» (з концентрацією уваги співрозмовника), так і «спади» (для організації і закріплення думок і асоціацій) розмови;
- бесіду слід періодично перемежовувати доречними паузами з метою деякого відпочинку і закріплення досягнутого;
- досить ефективно дозоване надання інформації;
- не надто приємні моменти і факти бесіди бажано чергувати з приємними, а її початок і завершення повинні бути безсумнівно позитивними;

- при наближенні до завершення, насиченість контакту краще підвищити.

**Прагнучи переконати** людину в чомусь:

- виявляйте у співрозмовника внутрішнє коливання, і саме на ньому сконцентруйте свою увагу;
- впливайте лише тими аргументами, які особа здатна сприйняти;
- не обмежуйтеся простим викладенням фактів і доказів, намагайтеся чітко розкрити їх сенс;
- спочатку спробуйте дати відповідь на аргументи співрозмовника, а вже потім висловлюйте власні;
- не ігноруйте осоружних доказів, а заздалегідь припускаючи їх, обміркуйте свої контраргументи;
- завжди майте на думці один сильний аргумент на той випадок, якщо особа на момент ухвалення рішення раптом стане коливатися;
- корисно надавати окремим твердженням форму нейтрального запитання (деколи риторичного, а інколи – для міркування), тоді ваш співрозмовник не відчує тиску і пов'язаного з ним глибинного контексту і зможе сприйняти подібну підказку як власну думку.

## **ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ**

Наявність конфліктних ситуацій є однією з невід'ємних характеристик суддівської діяльності. Суддя може стати безпосереднім учасником конфлікту, у ході судового розгляду або на стадії досудової підготовки матеріалів.

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

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

**Розглянемо окремі елементи конфлікту.**

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

*Розрізняють прямих і побічних учасників конфлікту.* Перші переслідують у реальному чи прогнозованому конфлікті свої особисті інтереси, другі таких інтересів не мають, але можуть: а) провокувати конфлікт і сприяти його розвитку; б) сприяти зменшенню інтенсивності конфлікту чи повному

його припиненню; в) підтримувати ту чи іншу сторону конфлікту чи обидві сторони одночасно. Побічні учасники конфлікту складають визначену частину оточуючого соціального середовища, у якому протікають конфлікти. Тому соціальне середовище може виступати каталізатором конфлікту або стримуючим чи нейтральним чинником його розвитку.

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

- уявлення про себе;
- уявлення про опонентів (їхні цілі, цінності, можливості тощо);
- уявлення про середовище та умови перебігу конфлікту.

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

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

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

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

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

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

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

**4. Результати конфлікту** можуть полягати у:

- інтеграції, досягненні повної згоди.
- досягненні часткової згоди;
- повному або частковому підкоренні іншої сторони;
- тимчасовому перериванні конфліктних дій;

Результат буде залежати від ефективності і адекватності стратегій і тактик поведінки учасників.

## 5. Динаміка конфлікту та його види.

Визначають наступні стадії конфлікту:

### 1) *Виникнення конфліктної ситуації.*

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

- усвідомлення ситуації як конфліктної, причому варіантами такого усвідомлення може бути: адекватно усвідомлений конфлікт (правильне, відповідне реальності, розуміння); неадекватно усвідомлений конфлікт (викривлення тих чи інших аспектів); неусвідомлений конфлікт (конфліктна ситуація існує об'єктивно, але суб'єкти взаємодії цього не розуміють); уявний конфлікт (конфліктної ситуації не існує, але суб'єкти взаємодії сприймають свої стосунки як конфліктні).

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

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

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

- збільшення кількості проблемних ситуацій та поглиблення початкової проблемної ситуації;

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

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

- зміна ставлення до проблемної ситуації і конфлікту в цілому.

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

Виділяють такі **способи вирішення конфліктів**:

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

2) *капітуляція* – безумовна поступка іншій стороні;

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

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

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

## **Профілактика та попередження конфліктів**

Практична робота з конфліктами може реалізовуватися в наступних напрямках:

- встановлення умов розвитку деструктивного і конструктивного процесів конфлікту;
- пошук найліпших стратегій і тактик у конфлікті;
- встановлення чинників, що сприяють досягненню згоди.

### **Шляхи налагодження психологічного контакту:**

- **атракція** – здатність приваблювати до себе людей завдяки формуванню у них в процесі спілкування позитивних емоцій;
- **емпатія** (співпереживання) – вміння поставити себе на місце іншого, вникнути в його проблеми, потреби, інтереси, мотиви діяльності;
- **толерантність** – вміння у будь-яких умовах залишатися витриманим, терплячим, ввічливим щодо висловлювань думок іншими, розсудливим і не втрачати здатності приймати розумні рішення;

**Загальні рекомендації по управлінню конфліктами** (за Р. Фішером і У. Юрі):

1. З'ясувати приховані і явні причини конфлікту, визначити, що дійсно є предметом розбіжностей, претензій.
2. Визначити проблему в категоріях цілей, а не рішень, проаналізувати не тільки різні позиції сторін, а й ті інтереси, які стоять за ними.
3. Сконцентрувати увагу на інтересах, а не на позиціях. Позиція - це те, про що заявляють сторони, на чому наполягають. Інтереси – це те, що спонукало прийняти дане рішення. Інтереси – це бажання і турботи сторін. Саме в них ключ до вирішення суперечки.
4. Дотримуватися правил «емоційної витримки». Усвідомлювати і контролювати особливості сторін.
5. Бути жорстким по відношенню до проблеми і м'яким по відношенню до людей.

Звичайно, це загальні рекомендації, і вони не охоплюють усього різноманіття конфліктів, проблемних ситуацій і способів їх вирішення.

### **Прийоми, що допомагають попередити конфлікт:**

- латентна стадія конфлікту не хвилинна і займає значний проміжок часу, за який можна помітити початок конфліктної взаємодії (передконфлікт) і вплинути на ситуацію;
- запобігти конфлікту легше на початковій стадії і дуже складно на етапі відкритого конфлікту;
- на етапі розгортання конфлікту максимально точно з'ясуйте мотиви і інтереси конфліктуючого і висловіть свої, щоб причиною конфлікту не стало звичайне нерозуміння один одного;
- прояв терпіння та демонстрація розуміння почуттів іншої людини викликає повагу до вас і налаштує на менш конфліктну взаємодію;
- виявлення тактовності та терпимості дозволяє судді не провокувати в ході судового розгляду конфліктних ситуацій;

- вимогливість до форми поведінки та висловлювань сторін процесу дозволяє врегулювати конфлікт на стадії розгортання з боку інших учасників судового засідання, що не обов'язково можуть контролювати свої емоційні реакції.

- саморефлексія чуттєво-емоційної сфери та навички релаксації допомагають зберегти контроль над емоціями, зберігати витримку і шукати конструктивний спосіб врегулювання суперечки.

- ваша рівновага, впевненість та професійні дії, відповідно до процесуальних норм та закону, дозволять в свою чергу знизити надмірне емоційне збудження окремих учасників судового засідання в гостро конфліктній ситуації та направити взаємодію в єдине русло, підпорядковуючи її встановленню істини по даній конкретній справі.

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

- при поганому настрої чи в момент роздратування обмежте спілкування;
- якщо відчуваєте, що зустріч із людиною чи ситуація можуть викликати у вас роздратування, завчасно підготуйтеся до такого контакту;

- керуйтеся здоровим глуздом і завжди обирайте розумну лінію поведінки;

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

- не прагніть принизити співбесідника, бо в цьому випадку дуже велика ймовірність отримати зворотну реакцію;

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

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

Існують наступні **види комунікативної поведінки** (за А. Єгідесом):

1. **Синтонна** – це поведінка, яка відповідає очікуванням співрозмовника: доброзичливий, легкий, комфортний стиль; спілкування без конфліктогенів, співзвучне з потребами співрозмовника; позитивна оцінка особистості та її вчинків; зняття провини з партнера; підтримуюча поведінка у складних ситуаціях, використовуються знаки прихильності, прийняття і поваги, будь-які формули подяки, посмішки, дружні жести.

2. **Нейтральна** – спілкування без конфліктогенів, відсутність оцінок, відмова від звинувачення, об'єднання провини, спільність; дотримання правил поведінки.

3. **Конфліктогенна** – недобррозичливий стиль спілкування, допускається використання *конфліктогенів* під час спілкування; негативна оцінка особистості та вчинків; звинувачення на адресу партнера; зумовлює виникнення конфлікту.

Виділяють наступні **види конфліктогенів**:

*Конфліктогени, які виражають перевагу:*

- загрози, звинувачення;
- нав'язування своєї думки, порад, особливо якщо це відбувається на очах у інших людей;
- глузування, висміювання;
- категоричність, авторитарність;
- хвастощі, захоплені розповіддю про власні успіхи та досягнення;
- порушення етики у поведінці (переривання, підвищення голосу, зауваження та виправлення співрозмовника під час бесіди);
- демонстрація поблажливого ставлення, що має відтінок «добррозичливості».

*Конфліктогени, які проявляють агресивність:*

- природна агресивність, яка виникає в певному середовищі, а також в якості протесту проти залежності (від старшого за становищем чи статусом);
- агресивність, яка виникла від сформованої ситуації, поганого самопочуття, складнощів у сімейно-побутових або робочих взаємин;
- агресивність як відповідна реакція на отриманий від кого-небудь конфліктоген.

*Конфліктогени, які виражають егоїзм:*

- егоїстичне прагнення домогтися чого-небудь для себе за рахунок інших;
- зарозумілість однієї із сторін.

Перший конфліктоген часто з'являється ситуативно, неусвідомлено, а далі вступає в дію *ескалації конфліктогенів* – на конфліктоген в нашу адресу, ми прагнемо відповісти сильнішим конфліктогеном, часто максимально сильним серед всіх можливих. І ось вже конфлікт у наявності. Таким чином, **конфліктоген як потенційна можливість конфлікту перетворюється в його причину.**



## ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СУДДІВ

Термін «*Вигорання*» (*burn-out*) введений в психологію у 1974 році Г. Фрейденбергом. Іноді його перекладають як «професійне вигорання», а деякі дослідники використовують термін «емоційне вигорання».

Цей феномен вперше був виявлений серед працівників комунікативних професій у сфері «людина-людина». Г. Фрейденберг назвав його «*платою за високі досягнення*».

До групи ризику можна віднести наступні індивідуально-психологічні особливості:

- *Підвищена вразливість і чутливість* (інтенсивне переживання негативних обставин професійної діяльності);
- *Емоційна ригідність* (менш реактивні, імпульсивні, виразні, та більш емоційно стримані);
- *Захопленість, ідеалізування, фанатичність* (відповідальні та орієнтовані на результат; націлені на успіх та власну вірцевість; розраховують лише на себе; прагнуть контролювати ситуацію; мають високі очікування);
- *Інтровертованість* (не узгоджується з професійними вимогами комунікативних професій);
- *Морально-етичні дефекти та внутрішньо психологічні конфлікти* (слабка автономія, підконтрольність).

Спершу людина скаржиться на відчуття «пригніченості» та «марності», на те, що їй перешкоджають непереборні обставини або що вона не може «впоратися». В кінцевому рахунку, вона відчуває, що з неї «викачано всю енергію», вона «*виснажена*». Це в свою чергу призводить до наростання *грубого цинізму* – установки «не варто викладатися заради інших» та, врешті решт, до *відчуття «власного безсилля»* та переконання «Я ні на що не здатна!».

- Пригніченості, марності зусиль, непереборності обставин;
- Енергетичної вичерпаності;
- Незадоволеності;
- Наростання цинізму та байдужості;
- Власного безсилля та розчарування у собі.

### Визначальні ознаки «СПВ»:

1. *Емоційна виснаженість* – відчуття спустошеності і втоми, викликане власною роботою).

2. *Деперсоналізація (дегуманізація)* – цинічне відношення до роботи та до її об'єктів. Зокрема, в соціальній сфері при деперсоналізації виникає байдуже, негуманне, цинічне відношення до людей, з якими працюють

**3. Редукція професійних досягнень** – виникнення у працівників почуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неуспішності в ній.

Таким чином, «професійне вигорання» зумовлює **деформацію особистості професіонала**.

**Вигорання – прогресуючий процес, що складається з наступних етапів:**

1). **Стадія тривожності.** Працівник зазвичай задоволений роботою і завданнями, ставиться до них з ентузіазмом. Однак у міру продовження робочих стресів професійна діяльність починає приносити все менше задоволення і працівник стає менш енергійним.

2). **«Нестача палива» або стадія опору.** З'являється відчуття вичерпання емоційних і фізичних ресурсів, втоми, що не проходить після нічного сну (втома, апатія, проблеми зі сном). При відсутності додаткової мотивації і стимулювання у працівника втрачається інтерес до своєї праці або зникають привабливість роботи в даній організації та продуктивність його діяльності. Можливі порушення трудової дисципліни і відстороненість (дистанціювання) від професійних обов'язків. У разі високої мотивації працівник може продовжувати працювати, підживлюючись внутрішніми ресурсами, але на шкоду своєму здоров'ю.

3). **«Загнаність в кут» або стадія виснаження.** Надмірна робота без відпочинку та постійне переживання браку часу. Виглядає як залежність від роботи. Це призводить до таких фізичних явищ, як виснаження і схильність до захворювань, а також до психологічних проблем – хронічної дратівливості, загостреної злоби або почуття пригніченості, «загнаності в кут». Розвиваються хронічні захворювання, в результаті чого людина частково або повністю втрачає працездатність. Посилюються переживання незадоволеності власною ефективністю та якістю життя. Фізичні і психологічні проблеми можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань, що загрожують життю людини.

В основі феномену «вигорання» лежить **механізм стресу**. Його можна продемонструвати на простому прикладі: будь-яка доросла людина може пройти по лежачій на землі колоді, оскільки прямоходіння є відпрацьованою автоматизованою програмою, стійкою навичкою. Але варто підняти колоду на визначену висоту, як сковуючий страх заблокує реалізацію цієї навички, і не кожний зможе виконати таке завдання. Тому необхідно вміти відсторонитись від переживань з приводу висоти, немов би вимкнути роботу свідомості і цілком довіритися підсвідомості, яка реалізує автоматизовану програму прямоходіння безвідносно того, на якій висоті знаходиться колода. Сприймання ситуації, як загрозової, і **страх**, що виникає через це переконання який не дозволяє нам відсторонитися від висоти – і є **фактором стресу**.

Г. Сельє зазначав: *«Всупереч розповсюдженій думці, ми не повинні - та й не в змозі уникати стрес. Але ми можемо використовувати його, якщо краще пізнаємо його механізми і виробимо відповідну філософію життя».*

### **Шляхи запобігання професійному вигоранню:**

**Навчіться розпізнавати стрес.** Визначте найбільш суттєві джерела стресу для вас: які стресори виникають найчастіше у вашому житті?; які стресори є постійними, яка ваша реакція на них, як ваш організм реагує на стресори, чи можете ви впливати на ці стресори, в якій мірі, яким чином?

**Навчіться планувати і управляти своїм часом.** Визначте основні цілі та завдання. Зважуйте результати виконання з можливостями їх реалізації. Складіть розклад виконання справ. Навчіться говорити «Ні». Делегуйте свої повноваження.

**Визнайте і прийміть обмеження.** Не потрібно ставити перед собою непосильні цілі. *«Світ подібний до театру. Щоб грати в театрі з успіхом і похвалою, беруть ролі за здібностями»* (Г. Сковорода).

**Учіться толерантності через розуміння себе та інших.** Зосередьтеся на позитивних якостях оточуючих. *«Світ належить оптимістам, песимісти — всього лише глядачі»* (Ф. Гізо).

**Учіться передбачати.** Заздалегідь «програвайте» в уяві різні варіанти поведінки.

**Навчіться знімати емоційну напругу.** *«Тіло не боліє окремо від душі»* (Сократ). Якщо ми навчимося управляти своїми емоціями, то станемо більш здоровими. Найбільш ефективним методом є аутотренінг та медитація.

**Всі можливі шляхи гармонізації стресу класифіковані на такі напрямки впливу:**

- **Вплив на фізичне тіло** (фізіологічний рівень регуляції психофізичного стану);
- **Вплив на думки, зміну світогляду** (ціннісно-смысловий рівень регуляції психофізичного стану).
- **Вплив на емоційний стан** (емоційно-вольова регуляція психофізичного стану).

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

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

### **Послідовність техніки психічної саморегуляції така:**

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

Очевидно, що чільне місце в техніці психічної саморегуляції займають ті *спеціальні вправи*, за допомогою яких психіка стає прийнятною до саморегуляторних впливів. Практично у всіх методиках саморегуляції ці спеціальні вправи засновані на використанні систем організму, які підлягають свідомому керуванню, і в той самий час є автоматизованими і виконують мимовільні функції. Це, перш за все, *дихальна і м'язова системи* на фізіологічному рівні, а також *увага й образна сфера уяви* на психічному рівні.

**Подих і стан м'язів – свого роду «місток» зі свідомості в підсвідомість, поєднання довільного і мимовільного.** Усі системи в організмі взаємопов'язані і якщо людина контролює подих, то за його допомогою може послаблювати м'язи (м'язова релаксація). Послаблюючи м'язи – розслаблює нервову систему, тобто реалізує процес гальмування в периферичній нервах. Процес гальмування передається у мозок, охоплює кору головного мозку і вона гальмується. У загальмованій корі зберігається лише фіксація на об'єкті самонавіяння (установці на певні зміни в організмі чи дії). І оскільки в релаксованій корі немає перешкод для його поширення, вплив безмежно поширюється на всі структури мозку, викликаючи об'єктивні фізіологічні та психічні зміни.

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

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

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

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

## ВПРАВИ НА САМОРЕГУЛЯЦІЮ

**Вправа 1. «Вхід» у занурений стан.** Необхідно прийняти зручне положення (позу), щоб з мускулатури тіла була знята робоча напруга і з'явилося відчуття приємної розслабленості у всіх м'язах. Найбільш зручна поза «кучера» («візника»): сидючи, ноги зручно опираються на повну ступню, плечі природно опущені, голова нахилена до грудей, руки вільно лежать на колінах не торкаючись одна одної. Вираз обличчя спокійний, воно немов би осяяне внутрішньою посмішкою, губи розслаблені, зуби природним чином розімкнулися.

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

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

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

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

**Вправа 2.** Розслаблення (релаксація) основних груп м'язів (у першу чергу – м'язів обличчя, рук і ніг) опрацьовується декількома прийомами:

- вільно опущені руки у позі сидючи або стоячи для відчуття м'язового розслаблення (руки подібні важким батогам) з подальшим розташуванням рук на колінах;

- контраст відчуттів при стискуванні і швидкому розмиканні кистей рук, стискуванні пальців ніг чи напруженні м'язів обличчя на дві-три секунди з метою відчуття в них не лише розслаблення, але й подальшого внутрішнього потепління;

- порівняння з дуже знайомим відчуттям тепла (начебто руки і ноги знаходяться в теплій воді, на сонці тощо).

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

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

- обличчя,
- шия,
- тулуб,
- усе тіло.

При цьому **рекомендується використовувати** формули самонавіяння приблизно такого змісту:

- Кисть правої руки занурюю в теплу, майже гарячу воду. розширюються кровоносні судини правої руки, кров притікає до руки, кисть правої руки червоніє...

- Моя права рука тепла. Відчуваю приємну вагу в правій руці (уявити, що рука, як порожня судина, наповнюється свинцем, тяжчає усе більше і більше)...

- Почуття приємної ваги в моїй правій руці наростає, важкий густий свинець наповнює мою руку...

- Моя права рука важка...

- Рука розслаблена, тепла, важка...

- А зараз вся увага на обличчі... М'язи мого обличчя розслаблені: повністю розгладжена шкіра чола, брови немов би розходяться в сторони, нижня щелепа злегка відвисає...

- Обличчя охоплює легка прохолода, начебто свіжий вітерець доторкнувся до мого обличчя...

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

**Вправа 3.** Дихальний цикл складається з чотирьох фаз: вдих – пауза – видих – пауза. В середньому людина робить за хвилину 16-18 дихальних циклів. Кожний може опрацювати свою індивідуальну формулу дихання: співвідношення тривалості кожної фази в одному дихальному циклі. Для цього можна використовувати удари пульсу або вибрати темп рахування зі швидкістю 1-2 рахунки за секунду. Звичайно це співвідношення таке: вдих – 3 рахунки, затримка – 0-1 рахунок, видих – 2-3 рахунки, затримка – 1-2 рахунки. Якщо час вдиху скорочувати, а видиху – збільшувати, роблячи більш тривалою затримку після видиху, то одержимо заспокійливий тип подиху, формула якого наступна: вдих – 2-1 рахунки, затримка – 0-1 рахунок, видих – 5-6 рахунки, затримка – 4 рахунки. Приблизно такий подих встановлюється в людини перед засинанням. Його необхідно навчитися викликати для розслаблення і занурення в особливий стан свідомості. Не треба жорстко підпорядковуватись наведеній

формулі – це приклад. Кожний починає зі своєї індивідуальної формули звичайного, спокійного подиху і зосереджує увагу на скороченні тривалості вдиху, усуненні паузи і збільшенні видиху і паузи після нього. При цьому необхідно навіювати собі: «Мій подих поверхневий, рівний, спокійний». Такий подих треба зберігати близько однієї хвилини (7-9 дихальних циклів). З кожним тренуванням спеціальне заспокійливе дихання буде ставати усе більш приємним і звичним. Цей стан можна доповнювати навіюванням: «Дихаю вільно і легко».

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

- Я сиджу зручно, розслаблено...
- Мої руки і ноги розслабилися... зовсім розслабилися... Кисті рук ... обличчя... стопи ніг потеплішали... приємно потеплішали... наливаються густою теплою вагою...
- Моє дихання поверхнєве, спокійне... Дихаю вільно і легко...

**Вправа 4.** З дотриманням вищевикладеної техніки виконання вправ 1-3 прийняти зручну позу, здійснити релаксацію, перейти на заспокійливий ритм дихання. Закрити очі (після декількох занять за бажанням їх можна залишати відкритими, при цьому дивлячись немов би в порожнечу на відстані 1,5–2 метрів перед собою) і навіяти собі спокій. Для цього застосовуються наступні прийоми.

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

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

При виконанні вправи можна зосереджувати увагу на самому подиху. Прислуховуватися до власного глибокого подиху викликає відчуття спокою й врівноваженості. Дихати через ніс легко і природно. При появі відволікаючих думок слід на видиху промовляти про себе слово «раз».

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

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

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

**Вправа 5. Усунення або зниження фізичної втоми та відновлення працездатності.** Текст саморегуляції:

1. Мені добре та зручно, я відпочиваю. Я розслаблююсь. Усе тіло відпочиває. Я не відчуваю ніякого напруження. Я лежу спокійно. Усі м'язи розслаблені. Я відпочиваю.

2. М'язи правої (лівої) руки розслаблені. Розслаблене праве плече. Плече опущене вниз (для положення «поза кучера»). Розслаблені м'язи передпліччя. Розслаблені м'язи кисті та пальців. Вся рука розслаблена. Вся рука нерухома, важка. Вона висить, важка. Відчуваю вагу в усій руці. Хвиля тепла проходить по руці. Тепло доходить до пальців. Тепло пульсує у кінчиках пальців. Відчуваю приємне тепло по всій руці. (Повторюється для іншої руки).

3. М'язи правої (лівої) ноги розслаблені. М'язи стегна розслаблені. Розслаблені м'язи гомілки. Ступня лежить вільно та розслаблено. Уся нога розслаблена. Вона важка та нерухома. Відчуваю вагу стегна та гомілки. Нога важко спирається («поза кучера»). Відчуваю вагу всієї ноги. Не можу її підняти. Хвиля тепла проходить по нозі. Приємне тепло розливається по стегну та гомілці. Відчуваю тепло у ступні та пальцях. Відчуваю приємне тепло по усій нозі. (Повторюється для іншої ноги).

4. Усе тіло розслаблене. Розслаблені м'язи спини. Плечі опущені. Розслаблені грудні м'язи. Відчуваю вагу розслабленого тіла. Розслаблені м'язи живота. Хвиля тепла зігріває верхню половину живота. Відчуваю приємне тепло в усьому тілі.

5. Голова лежить зручно та спокійно. М'язи шиї розслаблені. Голова вільно відкинута (для пози кучера). Розслаблені м'язи обличчя. Брови вільно розведені. Лоб розгладжений. Повіки опущені та м'яко зімкнуті. Кути губ опущені. М'язи рота опущені. Рот злегка розтулений. М'язи шелеп розслаблені. Язик розслаблений на дні рота. Відчуваю прохолоду на шкірі лоба. Усе обличчя спокійне та розслаблене.

6. Я відпочиваю. Відчуваю себе легко та невимушено. Дихаю легко та вільно. Дихаю вільно та спокійно. Прохолодне повітря приємно прохолоджує



ніздрі. Приємна свіжість вливається у легені. Я дихаю легко та вільно. Дихаю спокійно. Мені приємно. Я відпочиваю.

7. Серце заспокоюється. Воно б'ється рівно та спокійно. Воно зовсім спокійне. Я майже не відчуваю його биття. Я не відчуваю свого серця. Спокійно та рівно б'ється серце. Мені приємно. Я відпочиваю.

8. Я відпочив. Почуваю себе свіжим. Дихаю глибше та частіше. З кожним подихом зменшується тягар у м'язах. Дихаю глибоко та вільно. Збільшується напруження у м'язах рук та ніг. Потягуюсь. Відчуваю пружність м'язів усього тіла. Відкриваю очі. Я добре відпочив. Я сповнений сил та енергії. Відчуваю бадьорість та свіжість в усьому тілі. Дихаю глибоко та вільно. Я сповнений сил та бадьорості. М'язи рук, ніг, усього тіла напружені. Усе тіло напружується як пружина. Бажаю встати та діяти. Встаю!

9. Швидко встати; руки підняти догори-вбік, зробити глибокий вдих; затримати дихання, потім напружено та глибоко видихнути; зробити розминку (зміст її визначається характером наступної діяльності працівника).

**Вправа 6. Нормалізацію сну.** Перед тим, як розпочати сеанс, необхідно прийняти вихідне положення із заплющеними очима. Поза повинна бути зручною та звичною для засинання. Комплекс вправ треба виконувати регулярно, по можливості у одні й ті самі години. Спочатку може виникнути потреба промовляння усього тексту, але згодом сон буде наставати вже при перших словах.

**Текст для нормалізації сну.**

1. Я лежу спокійно. Мені зручно та добре. Я заспокоєний, мені приємно. Повільно пливе час. Повіки змикаються. Тиша. Спокій. Відпочинок. Відчуваю повний спокій... ..повний спокій...

2. Розслаблені м'язи правої руки. Розслаблені м'язи лівої руки. Плечі розслаблені та опущені. Руки розслаблені. Відчуваю вагу рук. Відчуваю у руках та кінчиках пальців приємне тепло. Відчуваю повний спокій... ..повний спокій...

3. Розслаблені м'язи правої ноги. Розслаблені м'язи лівої ноги. М'язи ніг розслаблені. Ноги нерухомі та важкі. Відчуваю у ступнях та пальцях ніг приємне тепло. Відчуваю повний спокій... ..повний спокій...

4. Усе тіло розслаблене. Розслаблені м'язи спини. Розслаблені м'язи живота. Відчуваю приємне тепло в усьому тілі. Відчуваю повний спокій... ..повний спокій...

5. Розслаблені м'язи обличчя. Брови вільно розведені. Лоб розгладжений. Повіки опущені та м'яко зімкнуті. Кути губ опущені. Розслаблені м'язи рота. Рот злегка відкритий. Язик розслаблений на дні рота. М'язи шелеп розслаблені. Відчуваю прохолоду на шкірі лоба. Усе обличчя спокійне, розслаблене.

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

Якщо емоційне збудження дуже сильне та сон довго не настає, текст промовляють до повного засинання. При цьому не слід думати про сон.

Головне завдання – домогтися повного розслаблення, зосередження уваги на відповідних відчуттях. Вже саме цей стан дає добрий відпочинок, навіть якщо тривалий час не вдається заснути.

#### ***Вправа 7. Нейтралізація больових відчуттів.***

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

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

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

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

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

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

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

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

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