

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

*Факультет № 6
Кафедра соціології та психології*

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

навчальної дисципліни «**Соціальна робота та психологічна служба**» вибіркового компонента освітньої програми другого (магістерського) рівня вищої освіти

053 Психологія (практична психологія)

Тема № 5 *Психологічні служби галузевих установ*

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 № 7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 № 7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 № 7

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології

Протокол від 15.08.2023 №8

Розробник:

1. Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук ,
доцент Маннапова Катерина Робертівна

Рецензенти:

1. Провідний науковий співробітник науково-дослідної лабораторії морально-психологічного супроводження службово-бойової діяльності Національної гвардії України, кандидат психологічних наук, с.н.с. Мацегора Я. В.
2. Доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 ХНУВС, кандидат психологічних наук Твердохвалова Ю.Л.

План лекції

1. Психологічна служба в дитячому садку
2. Психологічна служба на підприємстві.
3. Психологічна служба в управлінській діяльності
4. Психологічна служба у системі охорони здоров'я.
5. Банківські психологічні служби.
6. Психологічна служба у правоохоронній системі

Рекомендована література

1. Євдокімова О.О. Психологічна служба// Навчально-методичний посібник// рец. С.Д. Максименко, О.В.Землянська// Х.: видавничо-поліграфічний центр ХНУРЕ, 2013. – 204 с.

Текст лекції

1. Психологічна служба в дитячому садку

Впровадження практичного психолога в освітні установи почалося наприкінці 80-х років, коли ставка «психолога» була введена в навчально-виховні заклади. Основною метою як дитячого психолога, який працює в дитячому садку, так і в цілому психологічної служби освіти є забезпечення психічного здоров'я дітей. Психологічне здоров'я передбачає здоров'я психічне, в основі якого лежить повноцінний психічний розвиток дитини на всіх етапах дитинства. У відповідності з поставленою метою дитячий практичний психолог виконує наступні задачі: реалізує в роботі з дітьми можливості розвитку дитини на кожному віковому етапі, розвиває індивідуальні особливості дитини, тобто фахівець має звертати увагу на інтереси, здібності, схильності, почуття, захоплення дитини тощо. Від психолога залежить створення сприятливого для розвитку дитини клімату в дитячому садку, а також надання необхідної своєчасної психологічної допомоги, як дітям, так і їх батькам, вихователям.

Основними видами діяльності дитячого психолога є: психологічне просвітництво, психологічна профілактика, психологічне консультування, психологічна діагностика, психологічна корекція.

Під психологічною освітою розуміється прилучення дорослих (вихователів, батьків) і дітей до психологічних знань. У суспільстві недостатньо поширені психологічні знання, не завжди виражена психологічна культура, що формує інтерес до іншої людини, повагу до особливостей її особистості, вміння і бажання розібратися у своїх власних відносинах, переживаннях, вчинках. В педагогічних колективах, як і сім'ях, можливі конфлікти, в основі яких - психологічна глухота дорослих людей, невміння і небажання прислухатися один до одного, зрозуміти, пробачити,

поступитися тощо. Тому практичному психологу важливо підвищувати рівень психологічної культури людей, які працюють з дітьми. Основний сенс психологічної освіти полягає в тому, щоб знайомити вихователів, батьків з основними закономірностями й умовами сприятливого психічного розвитку дитини, популяризувати і роз'яснювати результати психологічних досліджень, формувати потребу в психологічних знаннях і бажання використовувати їх в роботі з дитиною або в інтересах розвитку власної особистості, а також досягти розуміння необхідності практичної психології і роботи психолога в дитячому садку і в інших навчально-виховних закладах. Психологічна освіта може проходити у вигляді лекцій, бесід, семінарів.

Психологічна профілактика – недостатньо розроблений на сьогоднішній день вид діяльності дитячого практичного психолога. Вона спрямована на збереження, зміцнення і розвиток психологічного здоров'я дітей на всіх етапах дошкільного дитинства. На жаль, поки ця сторона діяльності практичного психолога у нас не розвинена. Але від цього її роль не зменшується. Психологічна профілактика передбачає відповідальність за дотримання в дитячому садку (та інших дитячих закладах) психологічних умов, необхідних для повноцінного психологічного розвитку і формування особистості дитини на кожному віковому етапі. Також психологічна профілактика передбачає своєчасне виявлення таких особливостей дитини, які можуть призвести до певних складнощів, відхилень в інтелектуальному і емоційному розвитку, в її поведінці і стосунках.

Основна складність, з якою може зустрітися психолог - це нерозуміння педагогічним колективом та батьками важливості психологічної профілактики. Подібне нерозуміння пояснюється тим, що існує багато проблем з окремими дітьми і колективами, які необхідно терміново вирішувати і тому вихователі і батьки можуть не замислюватися про те, що може відбутися в майбутньому.

Психолог має намагатися прогнозувати можливість появи проблем і проводити роботу в напрямку їх попередження. У психопрофілактиці ініціатива повністю виходить від психолога, в цьому проявляється творчість його як фахівця. Психолог розробляє і здійснює розвивальні програми для дітей різного віку з урахуванням особливостей кожного вікового етапу. Він також виявляє такі психологічні особливості дитини, які можуть в подальшому спричинити виникнення певних складнощів або відхилень в її інтелектуальному і особистісному розвитку. Практичний психолог стежить за дотриманням в дитячому садку умов, необхідних для нормального психічного розвитку та формування особистості дітей на кожному віковому етапі, а також попереджає можливі ускладнення в психічному розвитку і становленні особистості дітей у зв'язку з їх переходом на наступну вікову ступінь.

Консультативна робота в дитячому садку має принципову відмінність від тієї, яку здійснює психолог в районних чи інших консультаціях. У процесі консультування розглядається тільки те, що має

відношення до вирішення головного завдання психологічної служби освіти - максимально сприяти психічному, особистісному розвитку кожної дитини. Завідуючі дитячими садами, вихователі, батьки та інші люди отримують консультацію остільки, оскільки мають відношення до дитини. Їхні проблеми розглядаються тільки у зв'язку з проблемами дітей, а не самі по собі. Вихователі часто звертаються до психолога з наступних питань: причини труднощів у засвоєнні дітьми програм навчання (підготовка до школи), небажання і невміння дітей займатися, емоційні, особистісні порушення, конфліктні відносини з іншими дітьми.

Батьки часто звертаються з проблемами: як готувати дітей до школи, відсутність у дітей виражених інтересів, погана пам'ять, неорганізованість, несамотійність, агресивність, підвищена збудливість або боязкість; іншими словами, мається на увазі все те, що прийнято позначати словами «важка дитина». До обов'язків дитячого психолога входить також виявлення особливостей психічного розвитку дитини, сформованості певних психологічних новоутворень, відповідності рівня розвитку дитини віковим нормативам. Тому в діяльності практичного психолога значне місце займає діагностика.

Завдання психодіагностики - дати інформацію про індивідуально-психічні особливості дітей, яка була б корисна їм самим, а також вихователям, батькам. Кожен практичний психолог системи освіти має подвійне підпорядкування. По адміністративній лінії він підпорядкований завідувачому дитячим садком, з професійної - психологічному Центру, де працюють фахівці-психологи. Психологи Центру не тільки контролюють діяльність психолога в дитячому садку, але і надають йому методичну, організаційну допомогу. На ділі, на жаль, іноді цього не відбувається, і психолог фактично виявляється наданим самому собі. У нього - вільний графік роботи, він сам складає свій план роботи, співвідносячи його з планом роботи вихователів.

Психолог проводить як групові, так і індивідуальні заняття та консультації. Це може бути робота з підготовчою групою дитячого садка, або групою молодших дітей. Як відзначають досвідчені психологи, починаючому фахівцеві не слід відразу братися за всі можливі напрямки роботи, краще починати з проблемних дітей, ситуацій, з проблематики, яка краще освоєна психологом, де він більш компетентний, поступово нарощуючи свій методичний арсенал. У психолога в дитячому садку обов'язково повинен бути свій кабінет, це важлива умова організації психологічної служби.

Успішно працюючого дитячого психолога відрізняють такі професійні якості як: прагнення до пізнання себе та інших, широта інтересів і незалежність поглядів, здатність емоційно притягувати до себе людей, підвищене почуття відповідальності за свої слова і дії, усвідомлення меж своєї компетентності.

Робота психолога в дитячому садку вимагає кваліфікації фахівця з

вищою психологічною освітою, який спеціалізується в області психології розвитку, педагогічної психології, клінічної психології.

Питання для самоконтролю

В чому полягають особливості роботи психолога у дитячому садку?

Яким є задачі психодіагностики у дитячому садку?

У чому полягає психопрофілактика у дитячому садку?

З якими проблемами батьки найчастіше звертаються до психологів?

З якими проблемами вихователі найчастіше звертаються до психологів?

У чому полягає консультативна робота у дитячому садку?

У чому полягає робота з психологічної освіти у дитячому садку?

2. Психологічна служба на підприємстві.

Сфери діяльності фахівців з психології праці та задачі, що розв'язуються ними в сфері організації, раціоналізації, оптимізації праці і професійної освіти, наведені Є.О. Клімовим в наступному досить повному переліку:

1. У відділі (лабораторії) наукової організації праці підприємства. Можливі завдання: участь у вирішенні питань добору, розстановки та оцінки працівників за їх діловими, морально-політичними якостями; психологічний аналіз робочих місць з точки зору їх зручності для людини і в цілях раціоналізації, а також проектування більш досконалих робочих місць; участь в аналізі чинників задоволеності працею, ставлення до праці, трудового колективу, відповідної малої групи, а також підприємства, галузі господарства (в широкому сенсі), професії; аналіз психологічних причин підвищеної плинності кадрів на певному підприємстві, в установі та пошук психологічних умов, регуляторів стабілізації відповідних процесів; участь в аналізі та створенні психологічних факторів безпечної праці; аналіз взаємовідносин у виробничому колективі в цілях їх оптимізації з точки зору продуктивності виробництва, соціального розвитку виробничого колективу і особистісного розвитку працівників; аналіз мотивації трудової діяльності і розробка рекомендацій щодо підвищення її рівня; вивчення і опис професійної діяльності в цілях пропаганди професій серед молоді, інформаційного забезпечення роботи з профорієнтації, профконсультації, з метою поліпшення змісту професійного виховання і навчання, трудового виховання і навчання, в цілях профвідбору, раціоналізації трудових процесів; участь у розробці комп'ютеризованих баз професіографічних даних для інформаційної підтримки психологів профконсультантів (з питань вибору професії або вимушеної зміни праці у зв'язку з явищами безробіття), а також і осіб, що обирають професії (оптантів); проведення психодіагностичних досліджень, обстежень; консультування з питань адаптації до професії (при зміні людиною професії, при впровадженні нової

техніки, при входженні людини в новий трудовий колектив, під час організаційної модернізації виробництва); робота з індивідуальної корекції стилю діяльності працівника, стилю міжособистісних відносин у діловій сфері; робота з проектування та здійснення умов і засобів "психологічного розвантаження" працівників, зайнятих напруженою працею; організація та здійснення психотренажу; психологічна просвіта кадрів (диференційовано залежно від вікових, статевих, професійних, статусних характеристик); розробка рекомендацій керівництву підприємства (за всіма психологічними питаннями, пов'язаними з раціоналізацією праці, її науковою організацією, оптимізацією "соціального клімату" в колективі, складанням планів його соціального розвитку тощо.).

2. У галузевій науково-практичній, дослідній лабораторії, групі (наприклад, в системі залізничного транспорту, в хімічній промисловості, торгівлі, цивільній авіації і т.ін.). Завдання, що виникають перед психологом, є приблизно такими ж, що і в попередньому пункті.

3. У проектній організації, конструкторському бюро. Завдання (додатково до перелічених вище та специфічні для даного випадку): участь в ергономічному, інженерно-психологічному опрацюванні проектів виробів, оцінці дослідних зразків, розробка рекомендацій в рамках ергономічної служби, якщо така є (і, зрозуміло, в межах психологічної компетенції).

4. У кабінеті (центрі, пункті) профорієнтації, профконсультації (шкільному, міжшкільному, міському, районному). Основні завдання: інформаційно-професіографічне і психодіагностичне забезпечення процесів професійного самовизначення молоді; консультування з питань проектування особистих життєвих (трудових) шляхів.

5. В методичному кабінеті системи професійної освіти, у складі так званої психологічної служби, наприклад, вузу або інших установ професійної освіти. Можливі завдання: вивчення, аналіз та розповсюдження передового досвіду і досягнень науки, що мають відношення до психологічних основ професійного виховання і навчання, професійної педагогіки.

6. В методичному кабінеті, зорієнтованому на загальноосвітню школу (в галузі трудового навчання, виховання, профорієнтації, професійного консультування учнів, аналізу та вдосконалення професійної діяльності та професійної майстерності педагога).

7. На інженерно-педагогічному факультеті вищого навчального закладу і в інженерно-педагогічному середньому спеціальному навчальному закладі (тобто в технікумі) В обговорюваному випадку психолог веде, перш за все, викладання професійно профільованих курсів психології.

8. У непсихологічних ВНЗ: викладання основ психології як необхідної інформаційної основи становлення майбутнього професіонала того чи іншого типу.

Питання для самоконтролю

В чому полягають особливості роботи психолога на підприємстві?

Які проблеми вирішує психолог у відділі (лабораторії) наукової організації праці підприємства?

Які завдання вирішує психолог у проектній організації або конструкторському бюро?

Чим займається психолог у шкільному, міжшкільному, міському, районному центрах профорієнтації, профконсультації?

3. Психологічна служба в управлінській діяльності

Проблеми психології управління для свого вирішення вимагають знань як у галузі економіки, так і в галузі соціальної психології. Вони стосуються систем управління на окремому підприємстві, фірмі і в системі державного управління. Численні прикладні дослідження орієнтовані на вивчення питання про психологічні якості, необхідні керівнику, робляться спроби дати характеристику ідеального керівника, аналізується сумісність керівника й колективу, виявляється роль зворотного зв'язку (знання керівником того, як він сприймається підлеглими) в ефективності управління.

Психологія може бути включеною у вирішення проблеми стилю керівництва, вирішення конфліктів, оптимізацію прийняття групового рішення. Популярним в останні роки стала участь психологів в оптимізації ділового спілкування керівників різного рангу. Розробляються практичні заняття для керівників, у яких відпрацьовуються стратегія і техніка ділового спілкування. Психолог-практик в даному випадку виступає не просто експертом або консультантом, але стає керівником ділових ігор. Важливе завдання психолога, що працює в сфері управління - пропаганда психологічних знань, формування у керівників психологічної культури.

Вирішуючи завдання підвищення кваліфікації управлінського персоналу, психологи часто приходять до висновку про необхідність комплексного підходу до вивчення проблеми ефективності діяльності. Так народився новий напрям в прикладній соціальній психології управління - "організаційний розвиток" (або "розвиток організації"). Організаційний розвиток передбачає забезпечення таких умов, за яких організація може самостійно змінюватися при зміні цілей і умов її діяльності. У програму організаційного розвитку входить:

- 1) робота, спрямована на зміни в особистісних якостях, ціннісних орієнтаціях і стилі поведінки персоналу;
- 2) робота з удосконалення управлінських технологій, яка включає в себе вдосконалення методів прийняття рішення, забезпечення більшою мірою довіри та інформованості співробітників про діяльність організації, підвищення можливостей участі кожного з них у прийнятті рішень;
- 3) Робота, орієнтована на зміну цілей і структури організації, вдосконалення системи комунікації, формування ефективної команди.

При цьому психолог повинен дотримуватися наступної стратегії: він не пропонує керівництву організації конкретних рішень (це було б неможливо, так як він не компетентний у змісті діяльності організації), він лише створює умови для керівництва і персоналу, при яких вони самостійно можуть прийняти оптимальне рішення. Саме в цьому полягає роль психолога і як консультанта організації з її розвитку, і як безпосереднього учасника процесу навчання персоналу. Групами, в яких проводиться таке навчання, можуть бути підрозділ організації (сектор, команда), спеціально складена група (зі співробітників різних підрозділів), група керівників різного рівня.

Розвиток організації як напрямок практичної роботи психолога в нашій країні може бути досить перспективним у зв'язку з радикальними перетвореннями в економіці.

Питання для самоконтролю

На що зорієнтовані прикладні дослідження в управлінській діяльності?

Які проблеми вирішує психолог в галузі управління організацією?

Що передбачає організаційний розвиток підприємства?

В чому полягає програма організаційного розвитку?

4. Психологічна служба в системі охорони здоров'я.

Незважаючи на актуальність професійної психологічної роботи в медичній сфері, проблеми конструктивної взаємодії психології та медицини в процесі повсякденної лікарської практики все ще до кінця не вирішені і викликають суперечки. Незважаючи на те, що багатьма лікарями визнається найважливіша роль психології для медицини, формування професії медичного психолога та психологічної служби в системі охорони здоров'я відбувається повільно. Важливою обставиною є те, що права і реальні ролі лікаря і медичного психолога в лікувальному процесі різні. Лікар ставить діагноз захворювання, призначає лікування, контролює його ефективність, здійснює складні лікувальні впливи (операції і т.ін.). Він несе моральну та юридичну відповідальність за помилки в діагностиці та лікуванні. Внаслідок цього і терапевтичний успіх розглядається пацієнтами як заслуга лікаря.

Роль медичного психолога в лікувальному процесі не є настільки очевидною. Психологи виконують допоміжну роль в цілісному лікувальному процесі, який веде лікар. Поглиблене психологічне вивчення інтелектуальних, емоційних, особистісних особливостей пацієнта, що страждає психічним захворюванням, - ось те завдання, яке психіатри ставлять перед психологами. Результати психологічного обстеження оформляються у вигляді висновку і передаються лікарю, який часто просто не знає, що з ними робити.

Лікарі часто недооцінюють значення роботи медичних психологів в

клініці і активно її не приймають. Проявляється взаємне непорозуміння лікарів і психологів. Безумовно, жоден лікар не стане заперечувати існування психіки, а багато визнають її суттєвий вплив на соматичні процеси. Однак понятійний апарат психології дуже часто представляється лікаря екзотичним і малозрозумілим. Позначається недостатня підготовка лікарів в області медичної психології. Висновки психологів будуються на результатах використання методів, непорівнянних за своєю точністю з діагностичними медичними дослідженнями. Тому ці висновки здаються лікарям бездоказовими і суб'єктивними. Звичайно, така ситуація не створює достатнього авторитету медичного психолога у пацієнтів і його колег - лікарів.

Незважаючи на зазначені труднощі, в останні роки в Україні активно розвивається психологічна служба в системі охорони здоров'я. Психологи в медицині повинні працювати у всіх клінічних та лікувально-профілактичних напрямках. Пріоритетними сферами роботи медичних психологів визнані:

- 1) робота в галузі охорони материнства і дитинства;
- 2) область екстремальної медицини (допомога людям, що потрапили в стихійні лиха, різні катастрофи);
- 3) служби, пов'язані з наданням медичної допомоги в соматичних відділеннях лікарень;
- 4) робота медичних психологів в онкологічних, психоневрологічних диспансерах.

Для розвитку психологічної служби в системі охорони здоров'я необхідні кваліфіковані кадри медичних психологів. У ряді університетів України, в деяких медичних вузах і інститутах удосконалення лікарів існує підготовка медичних психологів. Тривають дискусії про те, з кого потрібно готувати медичних психологів: з медиків або з психологів. Психологи, які закінчують університети, часто недостатньо готові до практичної роботи в клініці. Тому лише частина медичних психологів знайшли своє застосування в патопсихологічних кабінетах психіатричних клінік. Тут розлади психічної сфери пацієнтів є найбільш очевидним порушенням і правомірність участі психологів у їх діагностиці не викликає суперечок. Необхідність в роботі психолога здається досить ясною. У соматичних же клініках ці фахівці не були затребувані.

Медичні психологи можуть працювати в лікарнях, в Центрах здоров'я, в санаторно-курортних закладах, можуть відвідувати людей на дому. Медичні психологи працюють зазвичай в команді, наприклад, з соціальними працівниками, лікарями й іншими фахівцями по здоров'ю. Більшість працює в системі охорони здоров'я, деякі можуть вести приватну практику.

Медичні психологи працюють також зі здоровими людьми. Їх робота спрямована на те, щоб запобігти виникненню хвороб, допомогти людям поліпшити психічний стан. Медичні психологи можуть працювати в центрах психічного здоров'я або в консультаційних кабінетах. У цьому випадку вони мають справу з людьми, які скаржаться на стан тривоги, на

розлади емоційного характеру, а також на негаразди повсякденного життя. Труднощі такої роботи в тому, що у населення немає навичок звертатися за професійною медико-психологічною допомогою.

Актуальними завданнями розвитку психологічної служби в системі охорони здоров'я є такі:

1. Створення дитячої та підліткової медико-психологічної служби. Медичні психологи беруть участь у диспансеризації дітей дошкільного та шкільного віку для своєчасного виявлення і корекції затримок і спотворень психічного розвитку. З цією метою створюються медико-психологічні кабінети в дитячих поліклініках, лікарнях, санаторіях, дитячі та підліткові медико-психологічні консультативні центри. Завдання їх діяльності: раннє виявлення і корекція аномалій психічного розвитку, консультативна допомога з виховання дітей і підлітків з відхиленнями у розвитку; виявлення та психологічна корекція психосоматичних патологій.

2. Розвиток позалікарняної медико-психологічної допомоги. Для цього створюються медико-психологічні кабінети в поліклініках загального профілю, психоневрологічних та наркологічних диспансерах, консультативно-діагностичні центри медичної психології. Завдання їх діяльності: виявлення та психологічна корекція психосоматичної патології, прикордонних нервово-психічних розладів, інших захворювань і передхворобливих станів, що потребують медико-психологічної допомоги.

3. Створення служби медико-психологічної реабілітації хворих з соматичною, неврологічною та нервово-психічною патологією. Медичні психологи в штаті неврологічних, психіатричних і наркологічних лікарень покликані вирішувати наступні завдання медико-психологічної реабілітації: нейропсихологічна і пато психологічна діагностика уражених психічних і мозкових функцій, втрачених сторін особистості і їх відновлення, діагностика збережених сторін особистості з метою їх активізації в процесі відновлювального лікування, діагностика та психокорекція вторинних функціональних розладів у соматичних хворих, участь у вирішенні завдань трудової експертизи, проведення психотерапевтичної і психокорекційної роботи серед хворих з психосоматичною і соматопсихічною патологією.

4. Створення служби екстреної медико-психологічної допомоги. На базі центрів екстреної медичної допомоги організовуються бригади екстреної медико-психологічної допомоги, які надають професійну медико-психологічну допомогу людям, постраждалим в природних і технологічних катастрофах, аваріях на залізничному, авіаційному, автомобільному та морському транспорті, в результаті пожеж. Професійна психологічна допомога потрібна також особам, які вчинили спроби самогубства, потерпілим від злочинних посягань, які стали жертвами соціальних конфліктів. Завдання роботи психологів: експрес-діагностика реактивних станів, психогенних розладів у постраждалих, виїзд на місця природних, технологічних катастроф і соціальних конфліктів для проведення екстрених заходів щодо запобігання паніки. Важливо своєчасно виявити осіб, які

потребують невідкладної медико-психологічної та психіатричної допомоги; надати психотерапевтичну та психофармакологічну допомогу постраждалим; а також надати медико-психологічну допомогу рятувальним загонам і особам, які займаються ліквідацією наслідків катастроф, стихійних лих і соціальних конфліктів.

Питання для самоконтролю

В яких установах працюють медичні психологи?

Які проблеми вирішує психолог у медичній установі?

Назвіть пріоритетні сфери роботи медичних психологів.

В чому полягають особливості діяльності психологів у галузі медицини?

5. Психологічна служба в банківській системі.

Посада банківського психолога з'явилася порівняно недавно у зв'язку з бурхливим розвитком банківської сфери. Свої витoki вона бере з прикладної психології, що забезпечує кадрові проблеми. Ця посада увійшла в світ як трудовий пост, що користується великою популярністю і цінністю в банкових структурах, і яка, в зв'язку з розширенням банківських систем в майбутньому, не втратить своєї актуальності.

Отже, психолог в банку займається безпосередньо самим персоналом. В його обов'язки входять чимало функцій, перш за все, прийом на роботу в банк нових працівників. Перш ніж влаштовуватися в банк на будь-яку посаду, людина проходить співбесіду з психологом, а також психологічне тестування, необхідне для того, щоб відсіяти людей з психічними відхиленнями. Банк - структура, пов'язана, перш за все з грошима, тому безпека (не лише зовнішня, а й внутрішня, з боку персоналу) є дуже важливою.

Банк - це структура, яка працює з клієнтами й існує пряма залежність ефективності результатів діяльності від того, як взаємодіють з клієнтами працівники. Тому психолог при доборі кадрів, звертає увагу, перш за все, на присутні у претендента на вакансію професійні якості: на його особистісні особливості, риси характеру, темперамент, стійкість до монотонних та стресових навантажень, які мають місце в даній професії.

Психолог бере участь у формуванні резерву кадрів банківської системи. Формується резерв менеджерів банку на середньому і на вищому рівні (керівники, їх заступники тощо). Кадровий резерв - це ті співробітники банку, які мають виражені задатки до управлінської діяльності, і саме ці співробітники банку при звільненні вакантних місць менеджерів зможуть їх зайняти в першу чергу. Психолог, який пропрацював у банку деякий час, добре знає його співробітників, до того ж він проводить з ними бесіди, психологічні тестування, дивиться, як проявляють себе певні люди в тренінгах, які проводить сам психолог. На основі узагальнення всіх даних

про конкретних співробітників психолог може когось порекомендувати на вакантні адміністративні посади.

Крім того, психологічна служба банку організує і навчання персоналу. Мета даного навчання: навчити персонал банку працювати з клієнтами так, щоб ті, після спілкування зі співробітником, захотіли знову прийти в банк і скористатися його послугами.

В обов'язки психологів входить, крім того, і багато інших обов'язків: складання описів трудових постів, видів робіт в організації, подолання несприятливих функціональних станів співробітників, питання оцінки професіоналізму, поліпшення ділової взаємодії, спілкування, консультування співробітників з їх особистих, професійних і сімейних проблем, вдосконалення робочих місць персоналу і багато іншого.

Але й сам психолог повинен володіти певними особистісними якостями, щоб найкращим чином виконувати всі ці функції. Головне, це вміння спілкуватися, говорити з іншою людиною, вміння зняти її внутрішнє напруження, щоб вона не боялася взаємодіяти з психологом, тобто вміння психолога вступати в контакт і підтримувати його в бесіді. Психолог повинен мати здатність пристосовуватися до зміни ситуації, настроїв клієнта, співробітників. Важливими для нього якостями є емоційна стійкість, стійкість до фізичних і моральних навантажень (які тут часто мають місце), висока відповідальність за прийняття рішення, спостережливість, здатність до творчості. Найголовніше, це його знання та вміння, володіння усною і письмовою мовою, комп'ютером, як засобами праці, а також тести, комп'ютерні програми (частіше - спеціально розроблені тести).

Не варто забувати, що банк - це жорстко структурована система і, незважаючи на те, що психолог в ній за статусом обіймає посаду на рівні головного спеціаліста, він все ж є тут таким же підлеглим, як і всі. Він теж має дотримуватися встановленого режиму дня, виконувати суворі дисциплінарні вимоги. Потрібно бути готовим до того, що, вибравши цю професію, доведеться більшу частину життєвого часу витратити на роботу, тому дуже важливо мати глибокий інтерес до обраної спеціалізації.

З часом, працюючи психологом в банківській системі, можна досягти розвитку певних якостей особистості, індивідуальності. Так, наприклад, розвиваються маневреність, гнучкість поведінки, бо психолог стикається в банку з різними людьми; збільшується досвід роботи і, отже, формується висока впевненість в собі, пов'язана з придбанням професійних навичок. Дана професія приваблює можливістю самореалізації через практику, тому що в цій області досить багато свободи, і психолог може розвивати будь-який напрямок, який є для нього цікавим, в тому числі, і займатися науковою роботою. Гордість за свою професію завжди виникає у психолога, коли люди вдячні йому за допомогу, коли вони цікавляться своїми результатами, виконують рекомендації; коли підвищується ефективність роботи банку в цілому в результаті чималих зусиль, які психолог доклав для

цього. Таким чином, кваліфікований, ефективно працюючий фахівець-психолог відчуває свою необхідність і корисність для інших людей.

До складних, важких моментів роботи психологів у банківській системі можна віднести велику відповідальність при прийнятті ними рішень. Адже, коли психолог бере участь у прийомі людей на роботу, йому доводиться давати рекомендації, які можуть вплинути на результат всієї справи. Таким чином, він на своїх плечах несе важкий моральний тягар відповідальності за успішність роботи набраного персоналу.

Щоб працювати на посадах психологів у банківській сфері, безумовно, необхідно мати базову освіту. Крім того перевагу тут мають психологи, що спеціалізувалися в галузі психології праці, організаційної та соціальної психології.

Питання для самоконтролю

В чому полягають особливості діяльності психологів банківської сфери?

Які функції виконують психологи у банках?

Назвіть головні напрямки діяльності психолога у банківській установі?

6. Психологічна служба у правоохоронній діяльності

До певного часу юридична психологія проводила в життя розроблені нею практичні рекомендації через систему освіти. Ефективність впровадження їх в реальності правоохоронної практики цілком залежала від збереження знань у пам'яті практиків і їх бажань. Як наслідок, чимало практично значущих надбань психологічної науки не знаходило свого втілення і наявні можливості для підвищення ефективності правоохоронної діяльності не використовувалися. Самі юристи усвідомлювали, що конструктивні можливості психології є набагато ширшими, і неодноразово пропонували залучати психологів до безпосереднього вирішення правоохоронних, судових завдань.

Періодичне залучення фахівців-психологів до вирішення конкретних завдань, покладених на правоохоронні органи, - це якісно новий етап взаємодії юридичної психології та правоохоронної практики. Сьогодні правоохоронні органи піднялися на сходинку вище у питаннях впровадження психологічних знань у практику. У міністерствах і відомствах правоохоронної системи вводяться посади практичних психологів і навіть створюються структурні підрозділи, які здійснюють психологічне забезпечення вирішення кадрових і оперативно-службових завдань. Наказом МВС України N 842 від 28.07.2004 затверджено «Положення про психолого-педагогічне супроводження навчально-виховного процесу у навчальних закладах МВС України».

Активні процеси створення психологічної служби в кримінально-

виконавчій системі обумовлено історичним досвідом використання психологічних знань в даному відомстві, усвідомленою необхідністю реформування пенітенціарних установ відповідно до міжнародних стандартів.

Питання для самоконтролю

В чому полягають особливості діяльності психологів у правоохоронній сфері?

Які функції виконують психологи пенітенціарних установ ?

Як надбання психологічної науки можуть бути використаними для підвищення ефективності правоохоронної діяльності