

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ, ПОЛІТОЛОГІЇ ТА СОЦІОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА –
МАГІСТЕРСЬКИЙ ДОСЛІДНИЦЬКИЙ ПРОЕКТ**

«Клінічна психологія»

на тему:

**ПАНІЧНІ РОЗЛАДИ У ПРАЦІВНИКІВ МІГРАЦІЙНОЇ
СЛУЖБИ ПРИ ПРИЙНЯТТІ РІШЕНЬ
В КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ**

Виконала: здобувачка вищої освіти
2 курсу кваліфікація магістр
галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові
науки»,

спеціальність 053 «Психологія»

Корнута Людмила Михайлівна

(ПІБ)

Науковий керівник: к.психол.н., доцент

Ташматов В'ячеслав Абдуллайович

(ПІБ)

Рецензент: д.психол.н., проф.

Ульянов Вадим Олексійович

Одеса – 2024 р.

АНОТАЦІЯ

Корнута Л.М. Панічні розлади у працівників міграційної служби при прийнятті рішень в кризових ситуаціях. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Магістерський дослідницький проект на здобуття кваліфікаційного ступеня магістр за спеціальністю 053 «Психологія». – Національний університет «Одеська юридична академія», Одеса, 2024.

Магістерське дослідження присвячено комплексному вивченню теоретичних і прикладних аспектів вивчення психологічних особливостей прояву панічних атак працівників міграційних органів при прийнятті рішень у кризових ситуаціях. Встановлено, що професійна діяльність працівників міграційної служби передбачає наявність умінь ухвалювати швидкі, виважені рішення, брати на себе відповідальність за їх виконання та наслідки. Різноманітність умов, у яких здійснюється службова діяльність працівників міграційних органів, і визначає необхідність їх всебічної підготовки, а у першу чергу формування психологічної готовності до діяльності в кризових ситуаціях.

Здійснено теоретичний аналіз сутності та особливостей впливу панічних розладів на працівників міграційних органів та особливості їх роботи у таких станах при прийнятті рішень у кризових ситуаціях. Визначено важливість розвитку професійної підготовки працівників та розуміння особливостей роботи під час панічних розладів. Зазначено, що від психологічної підготовки майбутніх фахівців будь-якого виду державної служби залежать особливості їх реагування у екстремальній ситуації, зокрема здатність контролювати емоційний стан, швидко адаптуватися до нових та незвичних умов, а також умов, які несуть небезпеку життю та здоров'ю. Встановлено, що психологічна підготовка працівників міграційної служби має супроводжуватися психологічним забезпеченням. У той же час, психологічне забезпечення є комплексом заходів щодо формування, зміцнення і розвитку у працівників-держслужбовців психологічних якостей,

що забезпечують їх високу психологічну стійкість і готовність виконувати свої професійні повноваження при будь-якій обстановці та умовах. Виокремлено та розкрито такі категорії як: «надзвичайна ситуація», «екстремальна ситуація» та «кризова ситуація» в ході реалізації професійних повноважень службовцями міграційних органів.

Проведено емпіричне дослідження сформованості психологічної готовності працівників міграційної служби до прийняття рішень у кризових ситуаціях. Було використано метод анкетування та тестування. Також застосовувався метод експерименту. Зокрема, проведено експеримент із формування психологічної готовності працівників міграційних органів до прийняття рішення в нестандартних та кризових ситуаціях.

Систематизовано отримані результати дослідження та зазначено, що аналіз отриманих результатів сформованості психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях спонукає до пошуку методів, які б сприяли стимулюванню мотивації до набуття професіоналізму та загального розвитку. Як результат аргументовано значення соціально-психологічного тренінгу у ході формування психологічної готовності працівників міграційних органів до прийняття рішень у кризових ситуаціях. Наведено міжнародний досвід активного використання тренінгових практик для підготовки працівників відповідних професій Франції, Німеччини, Великобританії та США. У контексті магістерського дослідження психологічний тренінг розглядається як тренування, у результаті якого відбувається формування, відпрацювання умінь і навичок ефективної професійної поведінки, а також як форму навчання та створення умов для саморозкриття, самостійного пошуку службовцями способів розв'язання власних психологічних проблем.

Ключові слова: панічні розлади, психологія професійної діяльності, психологічний тренінг, кризові ситуації, психологічна готовність.

SUMMARY

Kornuta L.M. Panic disorders in employees of the migration service when making decisions in crisis situations. – *Qualifying scientific work on the rights of the manuscript.*

Masters research project for a masters degree in specialty 053 «Psychology». – National University «Odessa Law Academy», Odessa, 2024.

The master's research is devoted to a comprehensive study of theoretical and applied aspects of the study of psychological features of panic attacks of migration officers in decision-making in crisis situations. It is established that the professional activity of migration officers requires the ability to make quick, balanced decisions, to take responsibility for their implementation and consequences. The diversity of conditions in which migration officials perform their official duties determines the need for their comprehensive training, and, first of all, the formation of psychological readiness to act in crisis situations.

The article provides a theoretical analysis of the essence and peculiarities of the impact of panic disorders on migration officers and the peculiarities of their work in such states when making decisions in crisis situations. The importance of developing the professional training of employees and understanding the peculiarities of work during panic disorders is determined. It is noted that the psychological training of future specialists of any type of public service depends on the peculiarities of their response in an emergency situation, in particular the ability to control the emotional state, to quickly adapt to new and unusual conditions, as well as conditions that pose a threat to life and health. It is established that psychological training of migration service employees should be accompanied by psychological support. At the same time, psychological support is a set of measures for the formation, strengthening and development of psychological qualities in civil servants, which ensure their high psychological stability and readiness to fulfill their professional duties in any situation and conditions. The following categories are identified and disclosed: “emergency

situation”, ‘extreme situation’ and ‘crisis situation’ in the course of exercising professional powers by migration officials.

The article presents an empirical study of the formation of psychological readiness of migration service employees to make decisions in crisis situations. The method of questioning and testing was used. The method of experiment was also used. In particular, an experiment was conducted to form the psychological readiness of migration officers to make decisions in non-standard and crisis situations.

The results of the study are systematized and it is noted that the analysis of the results of the formation of psychological readiness of migration officers to make decisions in crisis situations encourages the search for methods that would help stimulate motivation to acquire professionalism and general development. As a result, the importance of socio-psychological training in the formation of psychological readiness of migration officials to make decisions in crisis situations is argued. The international experience of active use of training practices for the training of employees of the relevant professions in France, Germany, Great Britain and the United States is presented. In the context of the master's research, psychological training is considered as training, which results in the formation and development of skills and abilities of effective professional behavior, as well as a form of training and creation of conditions for self-disclosure, independent search for ways to solve their own psychological problems by employees.

Key words: panic disorders, psychology of professional activity, psychological training, crisis situations, psychological preparedness.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ ПАНІЧНИХ РОЗЛАДІВ У ПРАЦІВНИКІВ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ ПРИ ПРИЙНЯТТІ РІШЕНЬ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ.....	15
1.1 Характеристика та особливості панічних розладів у працівників міграційної служби у кризових ситуаціях.....	15
1.2 Процедура та методика вивчення сформованості психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішень у кризових ситуаціях.....	26
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДГОТОВКИ ПРАЦІВНИКІВ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ ДО ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ.....	39
2.1 Характеристика та аналіз результатів дослідження прояву панічних розладів працівників міграційної служби при прийнятті рішень в кризових ситуаціях.....	39
2.2 Значення психологічних тренінгів та консультацій у ході психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішень у кризових ситуаціях.....	45
2.3 Практичні рекомендації щодо удосконалення психологічної підготовки державних службовців до прийняття рішень у кризових ситуаціях	54
ВИСНОВКИ.....	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	61
ДОДАТКИ.....	68

ВСТУП

Актуальність теми. Звертаючи увагу на стрімкий розвиток України як правової, соціальної та демократичної держави а також активні євроінтеграційні процеси та процеси реформування системи органів публічного управління, постає необхідність в дослідженні особливостей функціонування окремих органів державного управління, зокрема дослідження психологічного стану державних службовців таких органів з метою вивчення проблеми їх адаптації в умовах активних реформ та особливих умовах кризового стану. Серед таких державних органів окреме місце посідає Державна міграційна служба України, що є центральний орган виконавчої влади, діяльність органу координується Кабінетом Міністрів України. Державна міграційна служба у своїй діяльності покликана реалізувати державну політику у сферах міграції (імміграції та еміграції), а також протидії нелегальній та незаконній міграції, урегулювання питань громадянства, реєстрації фізичних осіб-іноземців, а також біженців та інших визначених законодавством України категорій мігрантів. Сьогодні відбувається зміна сутності паспортно-реєстраційної системи, перехід від контрольного її характеру до наглядового, основним призначенням якого є забезпечення реалізації фізичними особами передбачених Конституцією України та іншими нормативними актами прав, свобод та законних інтересів. Правова основа діяльності Державної міграційної служби знаходиться на стадії реформування та удосконалення функціонування й відповідно вимагає внесення певних змін та доповнень в існуючі нормативно-правові акти як в частині організації роботи самого органу, так і в частині урегулювання питань порядку проходження державної служби працівниками міграційного органу.

Проблема психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях є актуальною звертаючи увагу на соціально-економічну ситуацію в Україні. Варто звернути увагу, що напрям

професійної підготовки фахівців міграційної служби є надзвичайно актуальним та як ніколи потрібним, адже у цій галузі освітній процес знаходиться в процесі реформування та розвитку. Перехід до нової структури, системи та повноважень Державної міграційної служби України супроводжується суттєвими значними змінами в питаннях кадрової підготовки, що спрямовано на забезпечення формування високопрофесійних службовців, здатних ухвалювати законні, чіткі та оптимальні рішення. Професійна діяльність працівників міграційної служби передбачає наявність умінь ухвалювати своєчасні, відповідальні та законні рішення, брати нести відповідальність за їх наслідки та виконання. Багатогранність умов, при яких реалізується службова діяльність працівників міграційних органів, і визначає необхідність їх всебічного постійного розвитку та удосконалення функціонування, а також формування психологічної готовності до діяльності у кризових ситуаціях.

Проведені соціологічні дослідження та статистичні дані підтверджують, що Україна завжди була країною із високим рівнем зовнішньої міграції, а у зв'язку із підписанням договору про асоціацію із Європейським союзом та спрощення процедури в'їзду громадян в європейські країни, кількість перетинань іноземними громадянами українського кордону значно збільшилась. Виходячи із такого стану речей, цінують таких фахівців Державної міграційної служби, які спроможні не лише ефективно виконувати власні повноваження, але й спроможні постійно розвиватися та вдосконалювати професійні навички, застосовувати вкритичне мислення та креативність у власній діяльності, готові ефективно працювати у кризовій ситуації. За таких умов особливо актуальним є формування психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових умовах та ситуаціях, що можливе за рахунок удосконалення системи професійної підготовки та професійного навчання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми визначення та розвитку психології державних службовців в цілому та питання

психологічного стану працівників міграційних органів до здійснення професійної діяльності, зокрема, були предметом вивчення багатьох вітчизняних та зарубіжних законодавців, теоретиків та практиків. Напрацювання науковців слугували теоретичною базою дослідження. Дослідження психологічної готовності службовців до здійснення професійної діяльності представлено в роботах: В. Афанасенко, А. Акуліч, Б. Бадмаєва, І. Березовського, О. Бойко, О. Борисюк, О.Бикова, В. Іващенко, А. Максименка, О. Малиновської, Є. Матусяка, С. Мула, П. Корчемного, Л. Кузнецова, В. Лефтерова, В. Лоскутова, В. Лунєєва, А. Мощенка, Л. Орбан-Лембрик, В. Осьодло, О. Погребняк, В. Сисоєва, Дж. Солт, А. Столяренко, Б. Фурманця, М. Шульги та інших, котрі наголошують на необхідності формування мотивації до професійної діяльності, уміння керувати власними емоційними станами, перебуваючи у психологічно складній ситуації. У окремих дослідженнях розкрито питання професійної підготовки працівників міграційної служби до специфічної професійної діяльності, зокрема наголошується на необхідності впровадження психологічних тренінгів як виду підготовки. Доводиться, що прийняття рішення у кризовій ситуації може залежати від багатьох факторів, зокрема психологічної готовності службовця працювати у складних та нестандартних умовах, не піддаватися психологічному тиску та мати професійні навички та знання для урегулювання конфліктних та інших складних ситуацій.

Аналіз практичної діяльності та теоретичного рівня забезпечення із зазначеної проблематики слугує підставою для виокремлення низки суперечностей між:

- потребами вирішення питання необхідності висококваліфікованих фахівців міграційної служби та їх професійною підготовкою;
- вимогами сучасного суспільства до службовців міграційної служби та рівнем їх професійної підготовки;

– потребам підтримки службовців міграційних органів у випадках наявності панічних розладів при прийнятті важливих рішень у кризових ситуаціях;

– потребою у впровадженні новітніх підходів, що сприяють формуванню психологічної підготовки майбутнього працівника міграційних органів до прийняття рішення в кризових ситуаціях та фактичним рівнем готовності до їх реалізації.

Огляд наукових джерел засвідчує розмаїття методичних підходів до питання психологічної підтримки та підготовки службовців міграційної служби. Водночас залишається малодослідженою проблема формування саме психологічної підготовки до прийняття рішення у кризових умовах, що й обумовило вибір теми дослідження.

Мета і завдання дослідження. *Мета* магістерського дослідження полягає у вивченні, аналізі та розробці наукових основ формування психологічної стійкості службовців міграційних органів під час прийняття рішення у кризових ситуаціях.

Визначена мета зумовила постановку та вирішення таких *завдань*:

- здійснити теоретичний аналіз сутності панічних розладів, а також взаємозв'язку таких розладів із практичною професійною діяльністю та виокремити ряд професійних якостей працівників міграційної служби, оволодіння якими є важливим для прийняття рішення у кризових ситуаціях;
- охарактеризувати та визначити методичні засади дослідження психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття професійних рішень у кризових ситуаціях;
- емпірично дослідити психологічну структуру та особливості прояву основних компонентів психологічної готовності службовців міграційної служби до прийняття рішення у кризових ситуаціях;
- запропонувати практичні рекомендації та тренінгові методи з удосконалення психологічної підготовки державних службовців міграційних органів до прийняття рішень у кризових ситуаціях.

Об'єктом дослідження є процес психологічної підтримки під час панічних розладів та підготовки працівників міграційних органів.

Предметом дослідження є панічні розлади у працівників міграційної служби при прийнятті рішень у кризових ситуаціях.

Методологічна база дослідження. Методологічною основою магістерського дослідницького проекту є сукупність методів і прийомів наукового пізнання. Їх застосування обумовлюється системним підходом, що дає можливість досліджувати проблеми в єдності їх психологічного та соціального змісту і юридичної форми, здійснити системний аналіз психологічних особливостей підготовки працівників міграційної служби до прийняття рішень у кризових ситуаціях. Серед теоретичних методів використовувалися такі: аналіз, синтез, порівняння, систематизація, узагальнення наукової літератури з проблеми формування психологічної готовності службовців міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях. Серед емпіричних методів наступні: психолого-педагогічний експеримент (констатувальний і формувальний етапи), спостереження, бесіда, методи активного соціально-психологічного навчання, психодіагностичні методи (анкетування, тестування), які забезпечили реалізацію експерименту. Серед кількісних методів використовувалися кореляційний та факторний. Порівняльно-правовий та структурно-логічний методи використовувались для визначення напрямків удосконалення та розвитку психологічного виховання службовців міграційних органів.

Організація та експериментальна база дослідження. Дослідження проводилося на базі Головного управління Державної міграційної служби України в Одеській області у 2024 р. у два етапи. Усього різними видами дослідження було охоплено 98 службовців міграційних органів. На першому етапі здійснено вивчення стану розробки наукової проблеми на теоретичному та прикладному рівнях, а також проводилося планування програми дослідження. На другому етапі було проведене власне емпіричне дослідження особливостей психологічної готовності працівників міграційної

служби до прийняття рішення у кризових ситуаціях та самоаналізу можливих наявних розладів.

Елементи наукової новизни. *Уперше* було проведено комплексне дослідження особливостей психологічного стану працівників міграційних органів приймати рішення у кризових ситуаціях. Також визначено специфіку готовності працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризовій ситуації, що знаходить вираження у сукупності професійних та індивідуально-особистісних характеристиках; охарактеризовано рівні сформованості цієї готовності; апробовано модель формування психологічної готовності службовців міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях, однією із важливих ідей якої є формування високої професійності, а також адаптивності службовця до прийняття рішення у кризових ситуаціях шляхом розвитку критичного мислення, креативності у професійній діяльності, а також швидкості навчання у сфері опановування професійних знань та умінь їх реалізувати в практичній діяльності. Відповідно до проведеного дослідження запропоновано введення курсу «Особливості психологічної підготовки публічних службовців до прийняття рішень в кризових ситуаціях» в межах підготовки майбутніх державних службовців.

Дістали подальшого розвитку положення щодо необхідності психолого-педагогічної підготовки, процедури формування психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях; дослідження проблеми підготовки службовця до діяльності у кризовій ситуації; проаналізовано ряд понять, зокрема: «кризова ситуація», «екстремальна ситуація», «психологічна готовність», «готовність до дій у кризових ситуаціях».

Практичне значення одержаних результатів. Основні положення та висновки дослідження можуть бути використані в навчально-виховному процесі вищих навчальних закладів під час викладання відповідних курсів для майбутніх державних службовців та осіб, що вже працюють в міграційних органах та здобувають освіту з метою перекваліфікації чи

підвищення рівня професійної компетентності, науковцями в подальшому дослідженні проблеми формування психологічної готовності осіб до прийняття рішення у кризових ситуаціях. Також положення роботи можуть бути враховані та використані під час організації проведення підвищення професійної компетентності державних службовців міграційних органів.

Публікації автора за темою дослідження:

1. Kornuta L.M. Public administration in the field of provision of administrative services to foreigners and stateless persons. Public administration under modern conditions : concept, features, challenges : Collective monograph. Riga : Izdevniecība «Baltija Publishing», 2020. P. 176–193.

2. Корнута Л.М. Роль та значення психологічних тренінгів у ході формування професійних навиків у працівників міграційних органів. *Juris Europensis Scientia*. Чернівці. 2021. № 1. С. 71–76. URL: <http://www.jes.nuoua.od.ua>

3. Корнута Л.М. Особливості формування психологічних якостей сучасного лідера в державній службі. *Особистість та суспільство в цифрову еру : психологічний вимір* : матер. III Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 24 черв. 2022 р.) / Нац. ун-т «Одес. юрид. акад.», каф-ра психології. Одеса : Національний університет «Одеська юридична академія», 2022. С. 118–122.

4. Корнута Л.М., Понятовська І.П. Методи соціально-психологічної реабілітації військовослужбовців. *Проблеми та перспективи сучасної науки та освіти*. Матер. XIII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Львів, 19-20 листопада 2024 р.) Львів : Львівський науковий форум, 2024. С. 133–135.

Структура та обсяг роботи. Магістерська робота складається зі вступу, двох розділів (п'ять підрозділів), висновків, списку використаної літератури та додатків. У вступі обґрунтовується актуальність, новизна, визначаються мета, завдання, предмет та об'єкт дослідження. Основна частина присвячена вивченню поставленої проблеми щодо психологічних особливостей підготовки працівників міграційної служби до прийняття рішень у кризових ситуаціях. У висновках сформульовано основні

результати проведеного дослідження. Додатки наглядно демонструють результати проведеного емпіричного дослідження та підтверджують окремі положення зроблених висновків.

РОЗДІЛ 1. ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ ПАНІЧНИХ РОЗЛАДІВ У ПРАЦІВНИКІВ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ ПРИ ПРИЙНЯТТІ РІШЕНЬ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ

1.1 Характеристика та особливості панічних розладів у працівників міграційної служби у кризових ситуаціях

Сьогодні в Україні відбувається процес радикального реформування органів публічного управління всіх рівнів, внаслідок чого за останні роки відбулись істотні кількісні та якісні зміни в центральних та місцевих органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування. До управлінських органів прийшла значна кількість нових службовців, які не завжди мають достатню фахову підготовку, практичний досвід роботи й належний рівень правової культури. У той же час, складна кадрова ситуація загострюється ще одною проблемою – недосконалістю національної нормативної бази, яка б детально регламентувала відносини у службовій сфері, а процес відпрацювання необхідних нормативних актів ще й донині відбувається повільно й суперечливо. Також слід зауважити, що проблеми, пов'язані із професійною підготовкою кадрів державної служби та їх підвищенням кваліфікації стали предметом пильної уваги держави ще із 2000 року. Зокрема, значно зросла зацікавленість до діяльності установ, що спеціалізуються на підготовці кваліфікованих кадрів – державних службовців. Ще однією гострою проблемою є не стабільність кадрів: щороку з державної служби звільнялось близько 30 % працівників. Усі ці фактори негативно впливають на стан і якість кадрового корпусу державної служби, на який в Україні згідно із Законом «Про державну службу» покладається забезпечення ефективної діяльності органів державної влади й органів місцевого самоврядування в нових суспільних умовах [4; 5].

Окрім зазначеної проблеми варто звернути увагу ще й на проблему психологічної підготовленості державних службовців, адже відповідальна посада, яку займає особа, високий рівень необхідної підготовки, перебування

у частих стресових ситуаціях сприяє виникненню психологічних проблем, тому необхідно обов'язково приділити увагу окрім професійної підготовки ще й підготовці психологічній.

Перш за все варто зазначити, що у межах дослідницької роботи варто з'ясувати сутність та особливості проявів панічних розладів у працівників міграційної служби. Загалом, слід зазначити, що для працівників міграційної служби панічні розлади є можливими та не мають особливих проявів, порівняно з іншими особами, котрі не мають такого статусу. Втім, важливим є розуміння, що прояви панічних розладів можуть негативно впливати на прийняття професійних рішень, у випадку перебування при виконанні професійної повноважень такими службовцями.

Загалом, панічний розлад характеризується раптовими й повторюваними панічними атаками. Кожна з них може тривати від кількох хвилин до години, а іноді й довше. Поодинокі панічні атаки не є панічним розладом: вони можуть виникати на ґрунті стресу чи перевтоми. Проте, якщо йдеться про панічний розлад, людина відчуває надмірну тривогу, стрес та переживає панічні атаки в будь-який час та за різних обставин і часто без видимої на те причини. Ті, хто страждають від панічних розладів, можуть почати уникати певних ситуацій через страх, що вони спровокують нову панічну атаку. Таким чином є ризик опинитися в замкненому колі «страху перед страхом» – така тривожність може сприяти частішим атакам та спричиняти депресивні розлади. ажливою особливістю панічного розладу є періодичні напади сильної тривоги (паніки), які не обмежуються будь-якою конкретною ситуацією або набором обставин, – і тому є непередбачуваними.

Достеменно невідомо, чому в деяких людей розвивається панічний розлад, проте є кілька чинників, які формують підвищений ризик: стресові або травматичні події в житті; випадки панічних розладів у членів родини; інші медичні або психіатричні фактори чи негаразди.

Ознаки панічного розладу включають повторювані непередбачувані панічні атаки, що супроводжуються принаймні кількома з перелічених далі

симптомів. Симптомами панічного розладу можуть бути: прискорене серцебиття; біль у грудях та інші симптоми, схожі на серцевий напад; надмірне потовиділення; тремтіння, озноб або припливи жару; задишка та відчуття задухи; нудота та/або біль у животі; запаморочення; почуття нереальності того, що з вами відбувається (знеособлення або дереалізація); страх втратити контроль, «збожеволіти» чи померти; окремі специфічні симптоми.

Панічний розлад може засмучувати і турбувати працівника міграційних органів, негативно впливати на його соціальне й професійне життя. Хоча панічні атаки лякають, вони не є небезпечними й не завдадуть вам жодної фізичної шкоди. Проте вони можуть бути симптомом якихось інших психічних розладів, саме тому у разі виявлення найперших симптомів варто звернутися до лікаря. Коректний діагноз та особливості допомоги може встановити лише спеціаліст. Завжди звертайтеся для діагностики до свого сімейного лікаря, а за необхідності й до спеціаліста з психічного здоров'я.

Панічні розлади у працівників міграційних органів можуть бути пов'язані з високим рівнем стресу, що характерний для їхньої професійної діяльності. Ця робота включає інтенсивну взаємодію з людьми, часто у складних та емоційно напружених ситуаціях, що може призводити до розвитку різних психічних станів, зокрема панічних розладів. У науковій класифікації основні види панічних розладів можна розподілити на такі категорії:

1. Панічний розлад без агорафобії. Це стан, який характеризується повторними нападами паніки без очевидного провокуючого чинника. Напади супроводжуються такими симптомами, як тахікардія, задишка, тремор, пітливість, відчуття втрати контролю або страх смерті. Працівники міграційних органів можуть бути вразливі до цього виду розладу через постійний тиск і відчуття відповідальності.

2. Панічний розлад із агорафобією. У цьому випадку напади паніки супроводжуються страхом відкритих просторів або місць скупчення людей,

що може бути характерно для працівників, які часто працюють у публічних місцях або надають допомогу в кризових ситуаціях. Такий стан може обмежувати здатність виконувати службові обов'язки.

3. Генералізований тривожний розлад із панічними атаками. Працівники міграційних органів можуть відчувати постійну тривогу через високу емоційну напруженість, необхідність швидкого прийняття рішень у складних ситуаціях та взаємодію з агресивно налаштованими особами. Панічні атаки можуть бути гострим проявом цього розладу.

4. Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) із панічними проявами. Працівники, які стали свідками травматичних подій, таких як конфлікти, насильство чи інші критичні ситуації, можуть розвинути ПТСР. Одним із проявів цього розладу є епізоди паніки, що виникають у відповідь на тригери, які нагадують травматичний досвід.

5. Панічний розлад, індукований професійними стресорами. Постійне відчуття нестабільності, наприклад, через зміну законодавства, бюрократичний тиск або соціальні конфлікти, може провокувати розвиток панічних атак, пов'язаних із конкретними службовими ситуаціями.

6. Соматоформний розлад із панічними симптомами. Цей розлад проявляється фізичними симптомами (біль у грудях, запаморочення, порушення дихання), які не мають органічної основи, але виникають унаслідок хронічного стресу. У працівників міграційних органів він може бути зумовлений специфікою роботи, пов'язаної з високим рівнем відповідальності.

Далі в дослідженні варто звернути увагу на визначення поняття та особливостей психологічної підготовки до професійної діяльності у кризових ситуаціях. Передусім варто зазначити, що проблема психологічної підготовки державних службовців в цілому, та службовців міграційних органів, зокрема, уже давно досліджується як психологами, так і юристами. Спеціалізована література стверджує, що найбільш істотними факторами, що діють на психіку службовця, який перебуває у нестандартній для нього, а

можливо і кризовій ситуації при виконанні професійних повноважень є: страх власного каліцтва або смерті, поранення чи загибель колег або оточуючих. Слід зазначити, що важливим є перш ніж перейти до аналізу проблеми психологічної підготовки фахівців міграційної служби, варто звернути увагу на основні кризові ситуації та фактори, які можуть виникнути та призвести до кризового стану під час функціонування Державної міграційної служби. Фактори, що можуть спричинити кризові ситуації, вивчалися низкою дослідників, зокрема серед них: С. Калаур, Є. Матусяк, Г. Магась та ін. При цьому вчені розрізняють «суб'єктивні фактори: недостатнє облаштування державного органу та робочого місця; неукомплектованість персоналом необхідної фізичної підготовки; недостатні правові знання, інформованість осіб, які перетинають державний кордон; непрофесійні дії та розпорядження посадових осіб міграційних органів; неузгодженість дій під час проведення спільних операцій тощо, а також об'єктивні фактори: зміни порядку та правил перебування іноземців, біженців та осіб без громадянства на території України; надзвичайні ситуації техногенного чи природного походження; виявлення порушень порядку та правил перетинання державного кордону України та перевищення законного строку перебування в країні; різке збільшення в'їзду в Україну іноземців з метою подальшого перетину кордону з країнами ЄС; помилки в оформленні документів на право перетинання державного кордону України; провокаційні дії з боку іноземців, що звертаються до міграційних органів; поширення із суміжних держав епідемій (епізоотій), особливо небезпечних хвороб людей і тварин та ін.» [44].

У спеціалізованій науковій літературі зазначається, що реакції працівників органів державного управління в цілому, та працівників міграційних органів зокрема, на кризові ситуації залежать від рівня їх психологічної підготовки. Так на ситуації пов'язані із ризиком для життя (погроза або шантаж працівника, захоплення заручників терористичного характеру, озброєний напад; виявлення засобів терору тощо) недостатньо

підготовлений працівник міграційної служби може проявляти реакції страху, жаху фізичну і вербальну агресію, роздратування. «Іншим перебігом емоційних станів характеризуються ситуації які пов'язані із нервовим напруженням (очікування операції по затриманню порушника закону, неузгодженість дій під час проведення спільних операцій з правоохоронними органами та митними органами тощо) може супроводжуватися агресивною поведінкою чи пасивністю в роботі. В результаті постійного стресу службовці міграційних органів стають дратівливими, нестриманими, конфліктними у взаєминах з керівником та колегами. Схильність до фізичної і вербальної агресії може заважати працівнику міграційної служби конструктивно вирішувати виникаючі конфлікти і розбіжності, приймати своєчасні та законні рішення. При цьому роздратування і образа сприяють наростанню гніву аж до активної форми прояву. У той же час, діяльність міграційних органів характеризується великою кількістю фізичних і вербальних контактів, спілкуванням з громадянами держави, іноземцями, біженцями та особами без громадянства, з особами, які потребують додаткового правового захисту, при цьому, службовці не завжди отримують достовірну інформацію, необхідну в службовій діяльності» [43, с. 24].

Отже можна стверджувати, що продуктивне розв'язання кризових ситуацій, що виникають в діяльності працівників міграційної служби, залежить не тільки від теоретичних знань та умінь працівника державного органу, а й від його психологічної готовності до виконання професійних повноважень та прийняття зважених рішень. Психологічна готовність включає в себе так званий «адаптаційний потенціал», що передбачає такі складові як: нервово-психічну стійкість, толерантність до стресу; адекватну самооцінку, що визначає ступінь адекватності сприйняття своїх можливостей та оцінювання своїх професійних повноважень; почуття значущості власної діяльності; низький рівень конфліктності тощо.

Загалом, можна стверджувати, що від психологічної підготовки майбутніх фахівців будь-якого виду державної служби залежать особливості

їх реагування у екстремальній ситуації, зокрема здатність контролювати емоційний стан, швидко адаптуватися до нових та незвичних умов, а також умов, які несуть небезпеку життю та здоров'ю. Варто звернути увагу, що вірним вважається твердження, що психологічна підготовка працівників міграційної служби має супроводжуватися психологічним забезпеченням. «Психологічне забезпечення є комплексом заходів щодо формування, зміцнення і розвитку у працівників-держслужбовців психологічних якостей, що забезпечують їх високу психологічну стійкість і готовність виконувати свої професійні повноваження при будь-якій обстановці та умовах.

Причому, психологічне забезпечення являє собою ряд послідовних етапів: аналітико-прогностичного; цільової психологічної підготовки; психологічного супроводу; реабілітації та відновлення службовців, які отримали психічну травму. Ідеологія психологічного супроводу службовців міграційних органів має такі особливості: супровід спирається на особистісні досягнення, які реально є у людини, і знаходиться в логіці розвитку особистості; в процесі супроводу психолог спонукає особистість до знаходження самостійних рішень, допомагає взяти на себе відповідальність за власне життя та зрозуміти важливість прийнятих рішень та вчинків. Водночас психологічний супровід не ставить собі за мету активно спрямований вплив на ті соціальні умови, в яких особистість живе, розвивається, працює» [43, с. 29].

Психологічна підготовка працівників міграційної служби до виконання професійних повноважень та завдань дозволяє ефективно виконувати поставлені задачі та цілі, а також діяти законно та впевнено під час нестандартних та кризових ситуацій. Проблема психологічної підготовки до професійної діяльності працівників певних професій у сфері публічного управління в кризових умовах розкрито у численних дослідженнях теоретиків та практиків. Як правило у представлених дослідженнях психологічна підготовка розуміється як певна дія в психологічному стані. Що характеризується: відповідальністю, впевненістю, професійним

самовизначенням, психологічною стійкістю, фізичною витривалістю. Зокрема, Д. Єрьоменко, досліджуючи формування психологічної підготовки військовослужбовців стверджує, що психологічна підготовка у даній категорії суб'єктів до діяльності в нестандартних та кризових ситуаціях є необхідною, адже передбачає можливість ухвалювати професійні рішення, а також уміння брати на себе відповідальність у психологічно складних умовах та обставинах, знаходячись при виконанні професійних повноважень тощо [29, с. 405].

У свою чергу психологічна підготовка працівника міграційних органів полягає у її відповідності професії, зокрема бажанню працювати. Можна констатувати, що в сучасних умовах з'явився масовий прошарок службовців, які не відповідають соціальному призначенню своєї професії. Для сфери державної служби така проблема є вкрай важливою та потребує негайного рішення, адже носить публічний характер та може негативно відобразитися на реалізації державної політики у відповідній сфері. «Сутність стану психологічної підготовки до діяльності в кризовій ситуації, також полягає у здатності фахівця до своєчасного прийняття оптимального рішення в конкретній ситуації, відповідно до поставлених цілей і задач діяльності, у можливості безупинного контролю і регуляції результатів кожної вчиненої цілеспрямованої дії. Тому, можна визначити також підготовку до подолання кризової ситуації як одну з трьох форм передстартових станів, ознаками якої є: емоційний підйом, легке збудження, упевнене чекання старту, деяке нетерпіння, «робочі» думки. В такому разі стан психологічної готовності службовця можна розглядати як такий, що має цілісну структуру, є стійким у визначений період часу, представляє єдність переживання і психічної діяльності; залежить від ситуації, стану організму і попереднього стану. Стан психічної готовності до дії характеризується впевненістю в своїх силах, прагненням активно і до кінця боротися за досягнення результату, здатністю вільно керувати діями, почуттями, думками, усією поведінкою у мінливих умовах і напруженій атмосфері» [43, с. 36].

Отже, універсальними структурними компонентами, що є основними, в процесі психологічної підготовки до професійної діяльності є мотиваційний, професійний, операційний, пізнавальний та когнітивний (Див. додаток 1). Окрім того, можна стверджувати, що визначені компоненти досить тісно взаємопов'язані між собою та виражають динамічну єдність. Теоретики наголошують на вагомості усіх структурних компонентах, зокрема основними є мотиваційний та пізнавальний компоненти. Окрім того, варто приділити увагу щеї тому, що психологічна готовність до професійної діяльності службовця в нестандартних та кризових ситуаціях відображається в готовності службовця-спеціаліста виконувати професійні функції в емоційно напружених станах та ситуаціях.

У Державній міграційній службі України наголошено, що виходячи із специфіки роботи службовці повинні уміти ухвалювати самостійні, виважені та нестандартні рішення, здійснювати аналіз та критично оцінювати, планувати та контролювати оперативно-службову діяльність, органн має чітко організовувати порядок проходження служби за різних умовах, використовуючи при цьому як традиційно відомі та урегульовані, так і інноваційні засоби і методи роботи.

Окрім цього, працівник міграційної служби повинен мати високий рівень професійної підготовки та практичні навички професійної діяльності, яка інтегрує професійні теоретичні знання та уміння, практичні навички, професійно-особистісні цінності та якості, забезпечувати управлінську діяльність на основі та у рамках норм права, гарантувати свідомий вибір затверджених моделей поведінки в різних умовах професійної службової діяльності. А отже, можна зазначити, що основною вимогою до професійно-особистісних характеристик службовця міграційних органів є психологічна готовність до перебування у стресовій та нестандартній ситуації, що передбачає прийняття рішення, критичний підхід а також на діяльність в емоційно складних ситуаціях.

У той же час «поняття «надзвичайна ситуація» розкривається в наукових дослідженнях через специфіку її впливу на особистість. Так, ситуація, що склалася на певній території в результаті аварії, катастрофи, стихійного лиха, які тягнуть за собою людські жертви, значні матеріальні втрати та порушення життєдіяльності людей, наносять шкоду здоров'ю людей чи оточуючому середовищу» [57, с. 232]. Екстремальна ситуація розкрита як: «ситуація, що виникла раптово та сприймається особистістю такою, що загрожує її життю, здоров'ю як психологічному, так і фізичному» [43].

У словниках поняття «кризова ситуація» визначається як: «ситуація, що характеризується різкою зміною стану показників групи зовнішніх і внутрішніх процесів, які діють на об'єкти, триває протягом короткого часу і може спричинити або спричинила зниження захищеності об'єктів» [49, с. 110]. Окрім того, кризова ситуація може розглядатися як ситуація інтелектуального та емоційного стресу, що потребує певної зміни уявлень про навколишній світ та про себе, а також про перспективи подальшого існування.

Варто звернути увагу, що «екстремальні та кризові ситуації супроводжуються впливом на працівників міграційних органів рядом таких факторів як: відчуттям загрози для життя, дією фактору небезпеки, раптовості, дефіциту інформації, фактором невизначеності, здійсненням незапланованих дій, новизною обстановки, невизначеності, ситуацією шоку, відчуття відповідальності за оточуючих їх життя» [43]. Усі ці фактори в сукупності впливають на можливість прийняття адекватних та своєчасних рішень працівниками міграційних органів, а також заважають нормальному виконанню професійних обов'язків та повноважень.

Аналіз окреслених вище понять дозволяє стверджувати, що працівник міграційних органів повинен володіти низкою професійних, психологічних знань та особистісних якостей для прийняття зважених рішень та виконання покладених на нього повноважень. Втім, науковці визначають суттєві

відмінності у професійній мотивації високоефективних та малоефективних службовців-працівників міграційних органів. «Для перших характерні такі особливості як: усвідомлення суспільної значущості діяльності, прагнення переборювати труднощі служби, самовдосконалюватись». У службовців другої групи спостерігаються: сильна потреба у соціальному схваленні, неадекватність уявлень про професію, відсутність планів на майбутнє, кар'єризм тощо. Отже, виходячи із викладеного можна визначити механізм прийняття рішення в кризових умовах та відобразити його таким чином: оцінка ситуації, оцінка ступеня ризику та похибки, обрання процедури прийняття рішення (креативне, ситуаційне, стандартне, інтуїтивне мислення).

Можна стверджувати, що працівник міграційної служби повинен мати достатній рівень психологічної підготовки, адже він несе службу інколи і в екстремальних, кризових умовах, та кож можливі нестандартні ситуації, що пов'язані з ризиком для життя та є важливими для безпеки та незалежності України. Тому працівник міграційної служби повинен мати такі психологічні якості як впевненість у собі, енергійність, стійкість, сміливість, рішучість у прийнятті рішень, дисциплінованість, самостійність, цілеспрямованість, ініціативність та організованість, вміння критично мислити та знаходити нові, нешаблонні рішення і засоби їх здійснення та послідовно втілювати їх у практичну реалізацію. Окрім цього, важливим є спроможність брати на себе відповідальність за дії та вчинки в нестандартних та кризових ситуаціях, проявляти велику наполегливість при подоланні зовнішніх і внутрішніх перешкод, ухвалювати рішення та відповідати за наслідки таких рішень. Вкрай важливим є також комунікаційні здібності, адже працівники міграційної служби реалізують повноваження щодо надання адміністративних пслуг громадянам, тому окрім усього міграційна служба є ще і сервісним органом.

Отже, враховуючи перелічені вище уміння та професійні навички, можна стверджувати, що наявність психологічної підготовки є основою успішної роботи працівника міграційної служби. Можна стверджувати, що

службовцю міграційних органів мають бути притаманні такі риси: високий рівень професійної підготовки, глибокі теоретичні та практичні професійні знання, принциповість та відданість справі, любов до своєї професії, чесність, скромність, хороші організаторські здібності, ділові якості, уміння підтримувати все нове та передове, дисциплінованість, цілеспрямованість, ініціативність, витримка, наполегливість, сміливість, уміння долати труднощі, висока вимогливість у поєднанні із турботою, справедливістю та повагою до людської гідності, відсутність дратівливості, запальності.

1.2. Процедура та методика вивчення сформованості психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішень у кризових ситуаціях

В межах проведення емпіричного дослідження сформованості психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішень у кризових ситуаціях було використано сукупність методів психологічного пізнання. Основними стали метод психологічного експерименту, метод опитування та тестування.

У першу чергу для аналізу сформованості психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях необхідним є проведення психологічного експерименту. «Експеримент у психології використовується як основний спосіб зміни, дослідження реальності і має традиційне планування (за умови наявності однієї невідомої змінної) і факторне (коли невідомих змінних кілька). У свою чергу, в науковій літературі розрізняють такі види психологічного експерименту: констатувальний – це експеримент при якому дослідник експериментальним шляхом вивчає лише наявність зв'язків, залежностей між явищами, визначає вихідні дані дослідження; формувальний – вид експерименту, що супроводжується застосуванням спеціально розробленої системи заходів, спрямованих на формування певних якостей тощо; контрольний – вид

експерименту, що визначає рівень знань, умінь та навичок, базуючись на матеріалах формувального експерименту» [43]. В межах магістерського дослідження одним із основних завдань психологічного експерименту є внесення у навчальний процес та процес підготовки майбутніх службовців змін відповідно до змісту дослідження; створення умов у яких службовці можуть отримувати ті знання та навички, які можна буде використовувати у майбутньому при виконанні професійних повноважень [38, с. 12].

В магістерському дослідженні значущості набуває організація експериментальної роботи в державному органі, яка повинна мати чітке визначення умов проведення експерименту; визначення гіпотези та очікуваних результатів; фіксування отриманих результатів у ході дослідження; фіксування умов експерименту, визначення результатів та відповідності їх висунутій гіпотезі. Відповідно до охарактеризованих вище ознак, проведено експеримент із формування психологічної готовності працівників міграційних органів до прийняття рішення в нестандартних та кризових ситуаціях. Встановлення сутності психологічного експерименту та місця у ньому констатувального й формувального етапів дозволяє визначити рівень психологічної готовності працівників міграційних органів до прийняття рішення у нестандартних та кризових ситуаціях, а також запропонувати заходи, спрямовані на формування психологічної готовності службовців до виконання професійних повноважень в складних та нестандартних ситуаціях.

Дослідження проведено в Головному управлінні Державної міграційної служби України в Одеській області і спрямовано на формування психологічної готовності працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях. Загальна кількість респондентів – 98. Безпосередньо в експерименті брало участь 15 службовців.

Проведення експерименту передбачало виконання наступних завдань:

- 1) провести аналіз стану навчально-методичного та наукового забезпечення працівників, зокрема матеріалів психологічного спрямування із

наявністю тематичного змісту та з'ясувати наявність умов, що створені для отримання теоретичних знань психологічного спрямування;

2) вивчити ставлення працівників міграційної служби до проблематики питань психологічної готовності до прийняття рішення у нестандартних та кризових ситуаціях та її формування у процесі провадження професійної діяльності, а також з'ясувати рівень сформованості психологічної готовності службовців до прийняття рішення у кризових ситуаціях (низький, середній, високий);

3) обґрунтувати необхідність створення умов формування психологічної готовності майбутніх прикордонників до прийняття рішення у кризових ситуаціях.

Вивчення та формування результатів щодо питань психологічної готовності працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях відбувалося у два етапи: констатувальний та формувальний. Визначені етапи пов'язані між собою, вони змінюють один одного, у той же час, результатом їх послідовного впровадження є сформована психологічна готовність майбутніх прикордонників до прийняття рішення у кризових ситуаціях. На констатувальному етапі проаналізовано наукову та спеціалізовану літературу з проблематики психологічної готовності державних службовців до прийняття рішення у кризових ситуаціях; досліджено ставлення до проблеми психологічної готовності до прийняття рішення у кризових ситуаціях та її формування у процесі навчання; вивчено стан навчально-методичного забезпечення службовців з питань психологічного розвитку; самостійної роботи працівників, що виражається в самоосвіті, відвідуванні тренінгів та коучів тощо; визначено рівень сформованості психологічної готовності працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях. На цьому етапі проведено роботу з начальником управління та його заступниками, щодо надання роз'яснень та рекомендацій з питань організації навчань, проведення роз'яснювальної роботи та моделювання практичних ситуацій, що розкривають проблему

необхідності психологічної підготовки та її ролі в ухваленні рішення в кризових ситуаціях.

На формувальному етапі було апробовано необхідність проведення соціально-психологічних тренінгів, співбесід та консультацій зі службовцями міграційних органів з метою психологічної підготовки працівників до прийняття рішення у кризових ситуаціях. На цьому етапі здійснено аналіз більше психологічних передумов проблеми психологічної готовності працівників міграційної служби до прийняття рішення у кризових ситуаціях.

Обґрунтовано необхідність створення умов формування психологічної готовності до перебування у кризовій ситуації. Сформульовано рекомендації для керівного складу щодо необхідності проведення консультацій, тренінгів та коучів з питань психологічної підготовки та психологічної підтримки службовців під час провадження професійної діяльності та прийняття рішень у кризових ситуаціях. У процесі вибору методик діагностики рівня готовності службовців міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях дотримано стандартних процедур щодо їхньої валідності, інформативності, надійності, доступності у використанні, враховано можливості фронтального використання.

Дослідження стану готовності працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях вимагало розробки програми проведення дослідження, яка передбачала декілька етапи дослідження. Перший етап включав постановку мети та завдань психологічної діагностики, вибір психодіагностичних методик, що відповідали б досліджуваній проблемі. Наступним був етап збору інформації за допомогою обраних методик. Далі кількісне та якісне опрацювання результатів.

Протягом констатувального етапу експерименту було використано такі методи дослідження: анкетування, тестування, опитування та спостереження. Окрім того, було проведено практичні експерименти. Використання тестів дозволило здійснити аналіз наявного рівня психологічної підготовки службовців. Таким чином, обираючи методи дослідження готовності

працівників до прийняття рішення у кризових ситуаціях, було окреслено їх складові, які можна виміряти за допомогою тестових методів, опитувань та проведення експерименту.

Для з'ясування рівня обізнаності службовців міграційних органів в розумінні терміну «кризова ситуація» та з'ясування сформованості готовності працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях службовцям було запропоновано:

- 1) анкету «Психологічна підготовки до прийняття рішення у кризових ситуаціях» (Додаток 3);
- 2) анкету «Мій емоційний стан» (Додаток 4);
- 3) тест на з'ясування знань із психологічної підготовки службовців міграційних органів до кризової ситуації (Додаток 5);
- 4) кейси, які містять моделювання умовного створення нестандартних та кризових ситуацій, що можуть впливати на виконання професійних повноважень та прийняття управлінських рішень (Додаток 6);

Анкета «Психологічна підготовка до прийняття рішення у кризових ситуаціях» (Додаток 3) сприяла дослідженню ступеня готовності працівників міграційної служби до формування психологічної підготовки та власне формування психологічної готовності до прийняття рішення у кризових ситуаціях, що передбачає обізнаність у питанні, прагнення до пізнання, самоосвіти та власного самовдосконалення. «Основою анкети є з'ясування місця та значенні психологічної підготовки до прийняття рішення у кризових ситуаціях яка може залежати від наявності низки мотивів, серед яких:

- соціальні мотиви, що відіграють свою роль у сприянні формуванню психологічної готовності до прийняття рішення у кризових ситуаціях з огляду на значущість професії, є залежними від оцінки оточуючих;

- професійні мотиви, що спонукають опановувати конкретні знання, уміння та навички, які є професійно значущими (психологічна готовність до прийняття рішення у кризових ситуаціях дає змогу виконувати професійну

діяльність на більш високому рівні, сприяє конкурентоспроможності, кар'єрному професійному зростанню тощо);

- пізнавальні мотиви – інтерес до самопізнання, розуміння цінності пізнання оточуючого світу, внутрішня потреба в самовдосконаленні та саморозвитку;

- соціальної ідентифікації, значимість власної професії в очах оточуючих людей;

- прагматичні мотиви – здобуті знання будуть сприяти кар'єрному зростанню та просуванню по службовій кар'єрі» [43, с. 88].

Варто зазначити, що анкета «Психологічна підготовка до прийняття рішення у кризових ситуаціях» поєднує дві основні складові, а саме усвідомлення значущості власної професії, її важливості та значення професіоналізму в ній. З іншого боку анкета дає можливість з'ясувати позицію та розуміння працівників міграційної служби щодо ролі та значення психологічної підготовки як складової їх професійного формування та розвитку.

Анкета «Мій емоційний стан» (Додаток 4) дозволила виявити емоційні стани як індикатори наявних емоційних проблем, варто зазначити, що емоційний стан службовця впливає на формування психологічної стійкості та готовності до реалізації власних повноважень. Зокрема, для працівника міграційної служби, який має психологічні проблемами, формування готовності до прийняття рішення у кризових ситуаціях є негативним фактором впливу у його діяльності. Психологічний фактор є важливою складовою, що впливає на відношення до власних повноважень, можливості їх реалізації, адже наявність депресивних проявів та емоційної нестабільності може призвести до несумлінного відношення до професійної діяльності та складних наслідків у процесі прийняття рішень. Анкета «Мій емоційний стан» дозволила оцінити наявність вищевказаних станів, а з тим і особистісних проблем.

У даному випадку варто коротко визначити поняття «Особистісна проблема» – це така проблема, яку суб'єкт не може розв'язати самостійно внаслідок не усвідомлення її передумов. «Особистісна проблема й зумовлює нездатність виконувати фахівцем ту чи іншу діяльність через наявність умовних цінностей, неусвідомлюваних мотивів, душевних переживань тощо. Особистісна проблема може зумовити перешкоду в об'єктивному сприйнятті оточуючого світу та інших людей. Така проблема зумовлює нездатність суб'єкта брати на себе відповідальність, керувати власними емоціями, конструктивно співпрацювати з оточуючими, мати партнерські стосунки, стабільне самовідчуття в напружених ситуаціях та професійній взаємодії» [11, с. 45].

Анкетування «Мій емоційний стан» дало змогу отримати інформацію про:

- наявність чи відсутність психологічної проблеми, що можуть виражатися в негативних емоційних станах;
- розвиток емоційної сфери, а саме її рівня та ставлення до власних повноважень, наявність психологічної гнучкості, саморегуляції та мобільності тощо;
- здатність до співпраці на рівні колективу органу та на рівні інших органів управління, а також уміння брати на себе відповідальність та приймати виважені рішення;
- уміння розуміти та керувати власними емоціями, а також можливість ухвалювати конструктивне рішення в емоційно складній ситуації;
- можливість адаптації та уміння долати труднощі в кризовій ситуації, уміння працювати в колективі, відсутність негативізму, активність тощо;
- можливість застосування саморегуляції та функціонувати відповідно до поставлених цілей.

Розроблені анкети базовані на принципах: поваги до людини; гендерної рівності; особливостей сприйняття респондентом тексту анкети; спрямованість запитань на досліджувану проблему; чіткість і

структурованість змістових блоків. Запропоновані анкети мають певні змістовні блоки, серед яких можна виділити: емоційний стан та його аналіз, емоційна сфера та рівень її розвитку, самоконтроль, а також адаптивні здібності.

Для опрацювання результатів анкетування та зручного механізму обробки, обрано шкалу оцінювання від 1 до 10. Результати анкет «Психологічна готовність до прийняття рішення у кризових ситуаціях» та «Мій емоційний стан» обраховувались за 10-бальною шкалою: від 1 до 5 балів – низький рівень, від 6 до 10 балів – середній, від 11 до 15 балів – високий.

У свою чергу, анкета «Психологічна підготовка до прийняття рішення у кризових ситуаціях» обраховувались за такими показниками: низький рівень – низька обізнаність у проблемі психологічної готовності до ризику, питанні прийняття рішення у кризових ситуаціях; низьку зацікавленість у професійному становленні та вивченні особливостей впливу психологічного стану на професійну діяльність; небажання набувати психологічних знань. Опитані із середнім рівнем мали досить відносну, нечітку обізнаність у проблемі психологічної підготовки до відповідних ситуацій та питанні прийняття рішення у кризових ситуаціях; а також досить відносно, не чітко виражене прагнення розвивати психологічні знання та вміння. Високий рівень характеризувався високою обізнаністю у проблемі психологічної готовності до ризику, питанні прийняття рішення у кризових ситуаціях; опитані мали чітке прагнення розвивати знання та уміння у галузі психології та чітко розуміли важливість психологічної підготовки для професійного розвитку.

Обрахування результатів анкети «Мій емоційний стан» відбувалося за такими показниками: 1-5 балів – низький рівень, що супроводжується наявністю негативного емоційного стану, депресивні стани, відчуття самотності, емоційна закритість, агресивність, невдоволеність життям, низька адаптивність та психологічна нестабільність; 6-10 балів – середній

рівень, що вказує на позитивний емоційний стан, відкритість до нового досвіду, активність, висока адаптивність; 11-15 балів – високий рівень, що вказує на витривалий, стійкий психологічний стан, здатність до емоційних навантажень, психологічна стійкість, активність, бажання професійного розвитку та вдосконалення.

Отримання балів за анкетування розподіляється наступним чином: 1) в анкетуванні «Психологічна готовність до прийняття рішення у кризових ситуаціях» відповідь «так» оцінюється 1 бал; відповідь «ні» оцінюється в 0 балів; 2) в анкетуванні «Мій психологічний стан», навпаки, відповідь «так» оцінюється 0 балів; відповідь «ні» оцінюється в 1 бал.

Наступним методом магістерського дослідження є тестування. Для респондентів запропоновано тест «З'ясування знань із психологічної підготовки службовців міграційних органів до кризової ситуації». У процесі впровадження тест на визначення знань із психологічної підготовки працівників міграційних органів (Додаток 5) ураховано рівномірність їхнього розподілу за складністю сприйняття молодих працівників та службовців із досить великим досвідом роботи. Запитання тесту ґрунтувалися на мотиваційній складовій та складовій когнітивності психологічної готовності до прийняття рішення у кризових та нестандартних умовах. Тест дозволяє констатувати наявність аналітичного мислення у службовців міграційного органу, з'ясування можливості логічно аналізувати та систематизувати отриманий матеріал.

Так, наприклад, тестове запитання «Психологічна готовність до дій у кризових ситуаціях» передбачає певний ряд відповідей:

а) у першу чергу відповідність професії та з'ясування бажання працювати у можливій психологічно складній ситуації;

б) з'ясування ряду особистих та професійних якостей, які дають змогу спеціалісту ефективно взаємодіяти з оточуючими під час психологічно складних та напружених ситуацій, а також сприяють її успішному вирішенню шляхом прийняття виваженого, обдуманого рішення;

в) своєчасність прийняття рішення у конкретній ситуації, відповідно до мотивів, висунутих цілей і завдань професійної діяльності, керуючись виключно нормами права та професійними якостями.

Представлене запитання передбачає перевірку наявних знань службовця із проблеми психологічної готовності до діяльності у кризових ситуаціях. Важливим є те, що відповіді на питання повинні надаватися швидко.

Надалі, варто зазначити, що певні запитання спрямовані не тільки на перевірку стандартних знань, а й специфіки професійної діяльності працівника міграційних органів. Так тестове запитання «надзвичайна ситуація» – це:

а) певна ситуація, що може виникнути на певній території у результаті катастрофи чи аварії, можливо стихійного лиха, та тягне за собою людські жертви, несе шкоду здоров'ю людей чи оточуючому середовищу, може проявлятися у значних матеріальних втратах та порушеннях життєдіяльності людей;

б) певне стихійне лихо або катастрофа, яка тягне за собою можливі людські жертви;

в) загроза здоров'ю людей чи суспільству, або середовищу.

З метою «опрацювання тесту на визначення знань із психологічної готовності до кризової ситуації була розроблена 100-бальна шкала, де: від 1 до 30 балів – низький рівень знань: жодної правильної відповіді – 1 бал, 3 правильних відповіді – 10 балів, 5 правильних відповідей – 30 балів; від 30 до 60 балів – середній рівень: 6 правильних відповідей – 40 балів, 8 правильних відповідей – 50 балів, 10 правильних відповідей – 60 балів; від 60 до 90 балів – високий рівень знань: отримані правильні відповіді майже на всі запитання – 70 балів, правильні відповіді на всі запитання – 80 балів, правильні відповіді на всі запитання з творчим підходом та розкриттям їх змісту – 90-100 балів. У ході якісного аналізу анкетування та тестування ураховано

правильність відповідей, володіння теоретичним матеріалом та усвідомлення можливостей його використання та подальшого розвитку» [43].

Ще одним із методів емпіричного дослідження теми став експеримент (Додаток 6). Метод експерименту включав в себе практичне моделювання конкретних практичних ситуацій за допомогою запропонованих кейсів, що можуть траплятися у провадженні професійної діяльності та прийняття рішень службовцями міграційних органів. Оскільки експеримент – це певна діяльність в дослідницькій сфері, метою якої є вивчення причинно-наслідкових зв'язків, то слід визначити, що експеримент передбачає виконання таких умов:

- дослідник може змінювати умови, за яких проходить явище, що досліджується;
- дослідник сам сприяє та стимулює виникнення та прояви досліджуваного явища;
- є можливість неодноразово моделювати ситуацію та відтворювати певну кількість раз задля цілі отримати більш достовірні результати;
- експеримент, що проводиться дає змогу встановлювати кількісні закономірності, які можуть допускати математичне формулювання.

Експеримент як метод дослідження у процесі реалізації мав декілька етапів. Першим етапом є теоретичний етап, на якому встановлюється проблема дослідження; обираються об'єкт і предмет дослідження, а також формулюються експериментальні завдання і гіпотеза дослідження. Головне завдання етапу полягає в розробці предмета дослідження. У даному випадку предмет було окреслено у кейсах, що були підготовлені на основі можливих моделюючих ситуаціях, окремі з яких мали місце у практиці функціонування міграційних органів. Наступним є методичний етап. На цьому етапі було здійснено розробку методики експерименту і експериментального плану.

На цьому етапі було обрано 12-ти бальну шкалу оцінювання результату експерименту. Результати будуть відповідати наступним балам: 1-4 бали – низький результат, що показує психологічну нестійкість та неготовність

приймати рішення у кризових ситуаціях, високу вірогідність прийняття необґрунтованих, інколи навіть незаконних рішень під впливом негативних факторів, що склалися, неможливість самостійно справитися зі стресовою ситуацією; 5-8 балів – середній результат, що показує певну психологічну стресостійкість, однак. Через відсутність психологічної підготовки та практичних навиків поведінка є нестійкою, службовець потрапляє під психологічний вплив інших осіб; 9-12 балів – високий результат, що демонструє стійку психологічну витривалість, вміння приймати зважені рішення не піддаючись емоціям та стресовим ситуаціям.

Третім є власне експериментальний етап, що представляє собою моделювання кейсової ситуації, та створення умов необхідних для її реалізації, спостереження, керування ходом експерименту та вимірювання реакцій досліджуваних. Останнім самостійним етапом є аналітичний етап. На цьому етапі здійснюється кількісний аналіз результатів (математична обробка), наукова інтерпретація отриманих фактів, формулювання нових наукових гіпотез і практичних рекомендацій [27].

Вивчення системи психологічної підготовки та значення психологічної складової в Головному управлінні Міграційної служби України в Одеській області дало підстави для виокремлення таких її особливостей: наявність системи психологічної підготовки працівників міграційного органу до перебування у кризових умовах; систему заходів зі стимулювання працівників міграційних органів до підвищення рівня психологічної готовності до діяльності у кризових та нестандартних умовах; створення умов для мотивації працівників міграційних органів до розвитку психологічних умінь, навичків та знань. Окрім того, внаслідок ознайомлення із методичною базою органу в частині підвищення компетентності службовців та підвищення рівня професійного розвитку зроблено висновок про необхідність розроблення та впровадження методичної бази для формування психологічної готовності працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях. Провівши аналіз підходу до

розуміння та відношення працівників до психологічної складової у підготовці кадрів для міграційних органів, а також у подальшій їх професійній діяльності, можна стверджувати, що проблема психологічної підготовки до професійної діяльності в цілому, та до прийняття рішень у певних кризових ситуаціях не розв'язується достатньо повно. А місцями таким питанням і зовсім не приділяється увага. Наслідком такого може бути показник низького рівня розвитку психологічної готовності осіб до прийняття рішення у нестандартних та кризових ситуаціях, а разом із тим і підготовки до конкретних дій в таких ситуаціях, що зумовлює слабку мотивацію до вдосконалення та засвоєння нових знань, умінь та професійних навичок, небажання працювати над вирішенням власних проблем, втрату інтересу та байдужості до професійної діяльності. Хоча керівний склад органу підтримує та визнає важливість психологічної складової у професійній діяльності працівників міграційних органів.

Отже, можна стверджувати, що низький рівень психологічної підготовки до прийняття рішення у нестандартних та кризових ситуаціях є результатом слабкої мотивації (або її відсутності) працівників міграційних органів, відсутністю належного навчально-методичного забезпечення, відсутністю створення належних умов. Що здатні забезпечувати таку підготовку та розвиток працівників. Ці чинники зумовлюють потребу в розробленні моделі формування психологічної готовності працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДГОТОВКИ ПРАЦІВНИКІВ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ ДО ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ

2.1. Характеристика та аналіз результатів дослідження прояву панічних розладів працівників міграційної служби при прийнятті рішень в кризових ситуаціях

Емпіричне дослідження було проведено в Головному управлінні Державної міграційної служби України в Одеській області і спрямовано на формування психологічної готовності працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях, що можуть трапитися в ході практичної реалізації службовцями своїх професійних повноважень. Загальна кількість респондентів – 98 співробітників з яких в експерименті взяло участь 15 осіб.

Проведення зазначеного експерименту відбувалося у два етапи: по-перше, констатувальний етап, а по-друге, формувальний. Розроблені анкети «Психологічна підготовка до прийняття рішення у кризових ситуаціях» (Додаток 3); анкету «Мій емоційний стан» (Додаток 4) співвіднесені із такими критеріями: ціннісно-мотиваційний, процесуальний, особистісно-рефлексивний, когнітивний.

На констатувальному етапі з метою з'ясування сутності та визначення рівня сформованості психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях застосовано: анкету «Психологічна підготовка до прийняття рішення у кризових ситуаціях»; анкету «Мій емоційний стан»; а також тест з'ясування знань із психологічної готовності службовців міграційних органів до кризової ситуації (Додаток 5); а також практичний експеримент, що моделював кризові та нестандартні ситуації (Додаток 6).

На констатувальному етапі експерименту поглиблено уявлення про сутність фактів, які мали бути перевірені та підтверджені в подальшому

дослідженні, вивчено психологічний стан респондентів, а також їх готовність до професійної діяльності із використанням та застосуванням практичного досвіду психологічної підготовки. Як наслідок констатувального експерименту було отримано статистично опрацьовані результати тестування та анкетування, що подано у вигляді таблиць, та висновків стосовно підтвердження сформульованої гіпотези.

Для проведення констатувального експерименту окреслено його завдання й мету; виокремлено критерії та показники підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризовій ситуації; на основі критеріїв і показників подано змістові характеристики рівнів готовності майбутніх прикордонників до прийняття рішення у кризовій ситуації: (зокрема, низький, середній та високий); розроблено методику дослідження; сформовано контрольну та експериментальну групи (КГ – 83 особи; ЕГ – 15 осіб).

Було виокремлено 3 критерії, які є досить інформативними у даному випадку: стресостійкість, тривожність та самооцінка. У межах магістерського дослідження ці критерії розглядалися як рівноважливі, проте, можливо, визначення ступеня важливості критеріїв потребує окремого додаткового дослідження або експертного оцінювання. Формуючи контрольну та експериментальну групи, дотримувалися принципу рівності прав та законних інтересів, а також принципу гендерної рівності.

Варто зазначити, що на основі обраних методів дослідження вдалося з'ясувати декілька важливих складових психологічної підготовки службовців міграційних органів щодо з'ясування психологічної готовності виконувати професійні повноваження. А також приймати рішення у стресових та нестандартних ситуаціях. Зокрема, основним завданням анкетування було з'ясувати психологічний рівень підготовки працівників міграційних органів та визначити яким чином він впливає на їх професійну діяльність; тестування направлено більше на встановлення професійної складової та можливість оперувати нею при виконанні професійних повноважень та прийнятті рішень

у відповідних стресових чи кризових ситуаціях; експеримент є додатковим методом дослідження практичної підготовки працівника до орієнтування у кризовій ситуації, експеримент дає можливість наочно побачити психологічну стійкість та готовність службовців до прийняття рішень у кризових ситуаціях. Вдалося визначити, що більше опитані відрізняються за рівнем розвитку аналізованої ознаки, то більше виявилось відмінностей у тестових балах. Перевірка якісної однорідності контрольної та експериментальної груп на етапі констатувального дослідження.

Варто взяти до уваги, що у дослідженні брали участь службовці міграційних органів, не залежно від посади, досвіду роботи та строку перебування на посаді. Серед респондентів були службовці різного віку, переважною більшістю учасників проведення дослідження були жінки у віці від 28 до 45 років. При цьому на час проведення дослідження більшість працівників уже мала досвід практичної діяльності в міграційних органах, а також є обізнаними зі специфікою професійної діяльності та мали практику нестандартних ситуацій при виконанні повноважень.

Результати проведених досліджень у процентному співвідношенні наведено у Таблиці 1.1. Де під показником «А» вказані дані, що були отримані від проведення анкетування «Психологічна підготовка до прийняття рішення у кризових ситуаціях»; показник «Б» виражає інформацію отриману від анкетування «Мій емоційний стан»; під показником «В» вказані дані, що були отримані в результаті проведення тестування респондентів «З'ясування знань із психологічної підготовки службовців міграційних органів до кризової ситуації»; і відповідно показник «Г» демонструє результат проведення модельного експерименту. Проте, варто звернути увагу, що кількість респондентів була різною, адже в анкетуванні та тестуванні взяло участь 98 працівники, у той час як в експерименті учасників було 15. Результати дослідження оцінювалися відповідно до шкали, що була запропонована вище.

Оцінка рівень	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
А (КГ)	20%	65%	15%
Б (КГ)	15%	75%	10%
В (КГ)	15%	60%	25%
Г (ЕГ)	25%	60%	15%

Таблиця 1.1

Аналізуючи дані Таблиці 1.1, що містить результати проведених досліджень у процентному співвідношенні, то варто зазначити, що серед показників переважає середній рівень, при цьому, високий та низький рівні теж мають місце бути.

Обробка анкет та тестів дає змогу підвести певні підсумки дослідження. Так, в анкетуванні «Психологічна підготовка до прийняття рішення у кризових ситуаціях» більше половини респондентів проявили середній рівень психологічної підготовки та проявили не чітку обізнаність у проблемі психологічної готовності до ризику та питанні прийняття рішення у нестандартних та кризових ситуаціях. Службовці вказували на важливість психологічної складової для їх службової кар'єри, проте не змогли чітко вказати що вони розуміють під психологічною складовою у їх професійній діяльності. Також респонденти мали досить відносно, не чітко виражене прагнення розвивати психологічні знання та здобувати нові практики, які

можна було б у подальшому використовувати при прийнятті професійних рішень. Частина респондентів визначили позицію, що психологічна складова має значення для нормального стану людини, проте, все ж стверджують, що професійні навички та практичні знання є важливішими. Лише біля 20% респондентів звернули належну увагу на психологічну складову та її значення для провадження професійної діяльності та кар'єрного росту.

Анкета «Мій психологічний стан» була зорієнтована на виявлення психологічної та емоційної складових у поведінці працівників міграційних органів. Результатом проведеного дослідження є виявлення емоційного стану у більшості працівників на середньому рівні, що вказує на досить позитивний емоційний стан, відкритість до отримання нового досвіду, трудову активність та адаптивність. Проте, все ж було виявлено частину респондентів, які проявили низький рівень емоційного стану, що супроводжується наявністю негативного емоційного стану, проявом депресії, відчуттям самотності, виявляється емоційна закритість, невдоволеність життям та умовами, що складаються у професійній сфері. Варто зазначити, що такій категорії працівників варто запропонувати психологічну допомогу з метою з'ясування причин такого стану та надання професійної допомоги спеціаліста. Окрім того, 15% респондентів проявили високий рівень емоційного стану, що вказує на витривалий, стійкий психологічний стан, здатність до емоційних навантажень, психологічна стійкість, активність, бажання професійного розвитку та вдосконалення. Підводячи підсумок варто зазначити, що серед респондентів група анкетованих, що продемонстрували високий рівень психологічної стійкості не значна. Саме тому робота у напрямку розуміння та розвитку психологічного стану є зовсім не зайвою, у той же час, серед службовців, є такі, яким психологічна підтримка є гостро необхідною.

Тест «З'ясування знань із психологічної підготовки службовців міграційних органів до кризової ситуації» мав на меті з'ясування практичної підготовки службовців міграційної служби до виконання професійних повноважень та прийняття рішень при виникненні нестандартних ситуаціях.

Тест дозволяє констатувати наявність аналітичного мислення у службовців міграційного органу, з'ясувати рівень їх підготовки та уміння користуватися здобутою інформацією. В результаті проведеного тестування можна зробити висновок, що основна частина респондентів показала середній результат, ними було надано в середньому 8-10 правильних відповідей. Проте, серед респондентів була частина таких, котрі продемонстрували низький рівень підготовки (25% від опитаних), такий результат свідчить про необхідність проведення не лише тренінгів та коучів щодо морального та психологічного виховання, але й необхідність проведення додаткових заходів щодо професійної підготовки та роз'яснення поведінки під час кризових. Екстремальних ситуацій, виникнення нестандартних ситуацій в яких буде необхідним виконувати професійні повноваження та приймати відповідальні рішення. Серед респондентів були й такі, які продемонстрували високий рівень підготовки, зі вказаної групи були й такі, котрі дали правильну відповідь на усі запропоновані питання тесту, однак. Знову ж, варто констатувати, що у процентному співвідношенні такий рівень проявили лише 15% респондентів, що є зовсім не багато.

У проведенні експерименту брала участь експериментальна група (15 службовців). Експеримент проводився на модельних кейсах, ситуації в яких моделювали умови професійної діяльності працівників міграційної служби в кризових та надзвичайних умовах. Такі модельні ситуації, хоча і у штучно створених умовах, проте показали уявну поведінку службовців під час виконання професійних повноважень та стресостійкість у таких ситуаціях. Варто зазначити, що експериментальна група не була заздалегідь повідомлено про умови ситуацій в яких працівники приймали участь, усі кейси були розіграні в реальному часі, підготовленими були лише ті учасники, які не виступали в ролі службовців міграційних органів. У результаті використання такого методу вдалося встановити, що більше половини респондентів, загалом, справилися з нестандартними та кризовими ситуаціями, не зважаючи на певні спірні моменти в поведінці,

продемонстрували професійність та психологічну стійкість. Однак, у той же час, частина респондентів виявилися не готовими працювати у нестандартних умовах, у своїй поведінці допускали певні неточності та порушення, продемонстрували невпевненість у собі, тривожність та вчасно не змогли своїми діями урегулювати модельні ситуації. Поряд із такими випадками, біля 20% респондентів продемонстрували прекрасну професійну підготовку та психологічну стійкість, ситуації були вирішені відповідно до встановленого законодавством порядку, рішення приймалися чітко, швидко та професійно. Психологічно службовці демонстрували стійкість та впевненість у своїх діях. Варто констатувати увагу, що працівників міграційних органів, що проявили високий рівень професіоналізму та високу стресостійкість із числа експериментальної групи виявилось лише 5. Такий показник є досить низьким, що ще раз підтверджує необхідність у додатковому професійному навчанні та психологічній професійній практиці.

2.2. Значення психологічних тренінгів та консультацій у ході психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішень у кризових ситуаціях

Аналіз отриманих результатів сформованості психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях заохочує до пошуку таких універсальних методів, які б сприяли стимулюванню мотивації до набуття професіоналізму та загального розвитку. У науковій літературі особлива увага вчених наголошена на винятковій ролі тренінгових практик у стимулюванні службовців до професійного зростання. Застосування соціально-психологічного тренінгу чи його окремих елементів є актуальним саме у роботі з фахівцями екстремальних професій та державними службовцями, адже дозволяє: 1) збільшити запас професійних навичок, що є необхідними у професійній діяльності; 2) розвинути у першу чергу впевненість у своїх власних силах та компетентності, а також

спостережливість та лояльність, сприйнятливність до вербальної і невербальної експресії співрозмовника, гнучкість у спілкуванні, навички чіткого мовлення та ораторські здібності, а також здібності до самоконтролю, уміння конструктивно критикувати; 3) навчитися подавати та відстоювати свою позицію, у спокійному, урівноваженому стані, не переходячи до агресивної або пасивної моделі поведінки, змінювати ролі до контексту спілкування, здійснювати самоаналіз.

У науковій літературі питання психологічного тренінгу розкрито у дослідженнях: Вачкова І.В., Зайцевої Т.В., Д. Колбі, К. Левіна, Лефтерова В.О.[39;51, с. 14-15], Мороза Л.І., Попової Г.В., Потапчук Є.М. [50], Яценко Т.С. [58] та інших.

Активне використання тренінгових практик для підготовки працівників екстремальних професій можна спостерігати у Франції, Німеччині, Великобританії та США, де вони є обов'язковою умовою допуску до проходження служби. Для прикладу, «такі тренінги як «Сила духу», «Вижити та врятувати», «Комунікація – Стрес – Безпека» розраховані на розвиток навичок встановлення психологічного контакту з громадянами, використання особистісних ресурсів для подолання психотравмуючої ситуації, зниження рівня тривоги, набуття навичок релаксації, підвищення рівня емпатії, психологічної стійкості, отримання практичних навичок протистояння стресам та емоційної саморегуляції тощо» [52].

Вивчаючи наукову та спеціалізовану літературу, можна стверджувати, що психологічний тренінг – це «один із методів активного навчання та психологічного впливу, що здійснюється в процесі інтенсивної групової взаємодії і спрямований на підвищення компетентності в сфері спілкування» [36, с. 281]. Також психологічний тренінг розглядається як «галузь практичної психології, орієнтована на використання активних методів групової психологічної роботи з метою розвитку компетентності в спілкуванні» [13, с. 311]. Окрім того «психологічний тренінг може бути зорієнтованим на: придбання і розвиток спеціальних навичок, наприклад

уміння вести ділову бесіду, розв'язувати міжособистісні конфлікти та ін.; поглиблення досвіду аналізу ситуацій спілкування, наприклад корекція, формування і розвиток установок, необхідних для успішного спілкування, розвиток здатності адекватно сприймати себе та інших людей, аналізувати ситуації групової взаємодії» [43, с. 117].

У контексті магістерського дослідження психологічний тренінг розглядається як тренування, у результаті якого відбувається формування, відпрацювання умінь і навичок ефективної професійної поведінки, а також як форму навчання та створення умов для саморозкриття, самостійного пошуку службовцями способів розв'язання власних психологічних проблем. Проходження тренінгових занять дозволяє службовцям розвинути власні професійні навички та здібності, розвинути професійну інтуїцію, ефективні навички розуміння інших людей у процесі спілкування, розуміння самого себе, саморегуляції, відкоригувати навички спілкування і поведінки тощо. Окрім того, можна констатувати, що психологічний тренінг виступає ефективним засобом формування психологічної готовності до перебування фахівців у кризових умовах та прийняття зважених рішень не дивлячись на напружену чи нестандартну ситуацію.

Варто звернути увагу, що психологічний тренінг завжди має чітко виражену практичну спрямованість та дозволяє в стислі терміни виконати цілий комплекс завдань та отримати практичні навички за рахунок організованої особливим чином взаємодії членів невеликої групи, у процесі роботи якої здійснюється формування та розвиток певних соціальних чи особистісних якостей. Також психологічний тренінг дозволяє: розкрити особистість працівника міграційних органів, мотивувати його до ефективної професійної діяльності, реалізувати принцип відповідальності за прийняті рішення, апробувати різні форми поведінки та здійснити їх аналіз; розширити професійну сферу спілкування службовців міграційних органів, забезпечити емоційну єдність колективу органу. За своєю сутністю психологічний тренінг є організованою взаємодією членів певної невеликої

групи осіб, у процесі функціонування якої здійснюється вплив, спрямований на формування професійних складових, а також соціально-психологічної компетентності членів групи у спілкуванні, вдосконалення зв'язків і відносин у колективі, розвиток професійних та особистісних якостей, розвиток професійних складових успішної діяльності. У процесі такої роботи розвивається здатність службовця адекватно оцінювати себе, своє місце в колективі та загалом у суспільстві, ефективно взаємодіяти у системі міжособистісних відносин, прогнозувати події і обирати адекватні засоби самореалізації у кризових та нестандартних ситуаціях професійної діяльності.

Варто зазначити, що робота психологічного тренінгу передбачає дотримання ряду принципів:

1. Принцип рівності позицій, який забезпечує можливість кожному працівнику міграційного органу відчувати себе у лідерській позиції, особою, яка приймає зважені та нормативно визначені рішення і відповідає за їх прийняття.

2. Принцип дослідницької позиції орієнтує працівників міграційного органу на те, щоб вони самостійно мають знаходити способи та варіанти розв'язання професійних проблем шляхом самоаналізу та самовдосконалення. Під час проходження тренінгу службовець має змогу апробувати власні поведінкові реакції та отримує зворотній зв'язок, що має певний психокорекційний вплив.

3. Принцип активності полягає в актуалізації у працівників міграційних органів бажання до самоосвіти, саморозвитку та самопізнання, також отримання досвіду професійного спілкування та ораторського мистецтва, уміння взаємодіяти у конфліктних ситуаціях, врегульовувати та вирішувати, також отримувати зворотній зв'язок та можливість для зміни неефективних поведінкових реакцій.

4. Принцип «тут і тепер» вимагає від працівників міграційних органів обговорення того, що стало предметом безпосереднього сприйняття, ситуації

спілкування, а також і взаємодії, висловлювання власних почуттів та ставлення до події тощо.

5. Принцип довіри вимагає від керівника міграційного органу формування доброзичливої атмосфери для створення щирих висловлювань власних позицій учасниками тренінгу.

6. «Під принципом конфіденційності розуміють неприпустимість розголошення поза ситуацією тренінгу проблем, що виносяться для обговорення його учасниками-службовцями, а також думок, висловлених під час їх обговорення» [43, с. 119].

Надалі у магістерському дослідженні варто звернути увагу на методи психологічного тренінгу, адже розкриття їх сутності дає можливість зробити висновок про практичну цінність та значення тренінгів у процесі формування психологічної готовності працівників міграційних органів до виконання професійних завдань та прийняття рішень у кризових ситуаціях. Методи психологічного тренінгу є ефективними у формуванні психологічних якостей, що є провідними у з'ясуванні тих факторів, що впливають на готовність службовців до професійного розвитку та психологічної підготовки, сукупність таких методів, котрі можна виділити як основні та найбільш ефективна саме для умов, що визначені вище можна визначити як «активні методи». Термін «активні методи» варто визначати як сукупність педагогічних дій і прийомів, що направлені на організацію процесу навчання та створюють спеціальні умови, які мотивують працівників до самостійного, ініціативного і творчого опанування спеціалізованої літератури та матеріалу в процесі пізнавальної діяльності [12, с. 111]. Завдяки активним методам навчальна діяльність набуває творчого характеру, формуються пізнавальний інтерес і творче мислення.

У тренінговій практиці використовують у якості базових засобів психологічний тренінг, групову дискусію та імітаційні ігри як окремі самостійні методи, які мають власні якісні особливості і правила застосування. Такі науковці як Т.С. Паніна і Л.Н. Вавилова до методів

активного навчання відносять: евристичну бесіду, презентації, дискусії, «мозкову атаку», метод «круглого столу», метод «ділової гри», тренінги, колективні вирішення практичних завдань, кейс-метод, моделювання виробничих процесів, обговорення спеціальних відеозаписів; педагогічну студію, зустрічі із фахівцями з профільних напрямків чи питань та ін [51, с. 221].

Виходячи із викладеного та аналізу спеціалізованої літератури можна стверджувати, що головна мета тренінгу – формування психологічної готовності працівників міграційної служби до діяльності у нестандартних та кризових умовах, при цьому, розвиваються навички ефективної взаємодії з оточуючими. Тренінг дає можливість поглибити та розвинути психологічну готовність до прийняття рішення у кризовій ситуації, відповідальності, соціально-перцептивного інтелекту, рефлексивного мислення, інтуїції, конструктивних навичок спілкування.

Важливим є індивідуалізація та персоніфікація висловлювань працівників при реалізації такого виду практичної підготовки як тренінг, що дозволяє фахівцям усвідомити, що особа сама має нести відповідальність за власні слова, дії, вчинки та прийняті рішення. Зокрема, службовець навчається брати відповідальність за свої дії, передбачувати наслідки та прогнозувати можливі варіанти розвитку подій. Чітке висловлювання власної позиції дає можливість службовцям міграційних органів набути тих навичок, що дійсно будуть корисними при виконанні професійних повноважень. Участь працівника міграційного органу при проходженні тренінгу засвоюють та практично реалізують принципи і правила роботи групи, що сприяє згуртованості колективу, аналізу власної поведінки, апробації нових форм взаємодії тощо. Важливим є створення позитивної атмосфери в середині колективу органу, зокрема, атмосфери розуміння, підтримки, взаєморозуміння, психологічної захищеності, що дозволяє працівникам органу відчувати себе вільно та невимушено. Така психологічна атмосфера

сприяє підвищенню професійності службовців та дає можливість більш впевнено підходити до вирішення нестандартних чи кризових ситуацій.

На підставі проведеного дослідження можна виокремити наступні завдання тренінгу: оволодіння психологічними знаннями щодо проблеми впливу нестандартних ситуацій на психіку людини, формування умінь та навичок конструктивного спілкування, формування відповідальності за прийняте рішення, мотивації на успіх, установки щодо позитивного розв'язання кризової ситуації, розвиток рефлексивності та самоаналіз.

Окремо варто звернути увагу на важливий аспект формування психологічної готовності до прийняття рішень у кризових ситуаціях, що виражається у здатності службовця до самоаналізу, наявності у нього рефлексивного мислення, мінімізація впливу негативних факторів та тенденцій, розкриття потенціалу особистості та професіоналу, мотивування на розвиток, навчання та здобуття професійних навиків та умінь тощо. У той же час, використання інтерактивної моделі навчання в контексті формування психологічної підготовки до прийняття рішення у нестандартних та кризових ситуаціях передбачає відтворення проблемної ситуації, що дає змогу апробувати в штучно створених умовах новий практичний досвід. Як зазначалося вище, дотримання принципів відкритості у спілкуванні; добровільність участі; рівності позицій і визнання особистісних норм кожного учасника; схвалення взаємної підтримки учасників; відкритість комунікацій та ін., є необхідним для продуктивної взаємодії працівників міграційного органу.

«Одним із важливих активних методів є метод інциденту та аналізу конкретних ситуацій, що сприяє розвитку прогностичності поведінки, психологічно «загартовує» до можливих труднощів, не зумовлюючи виникнення психологічної травми. Ситуації за своїм змістовим наповненням різні, їх використовують залежно від теми та завдань, що формулює керівник. Формування психологічної готовності до прийняття рішення у кризовій ситуації зумовлюють і вибір тем для обговорення та практичної

обробки, що пов'язані із ситуацією ризику та відповідальності» [43]. Варто зазначити, що саме метод аналізу відповідних ситуацій є найбільш ефективним саме у контексті розвитку рефлексивного мислення, оволодіння практичною діяльністю, нівелювання стандартного мислення, розвитку творчого підходу тощо.

Групова робота із конкретними ситуаціями сприяє розкриттю широти мислення працівників, позбавлення страху прийняття професійних рішень, адже така робота відбувається на засадах щирості та підтримки тощо. Метод групової дискусії передбачає організацію спільної роботи, що дозволяє певним чином впливати на думки учасників та надавати їм установки та рекомендації у процесі безпосереднього спілкування та обміну інформацією.

Ще одним методом який варто виділити є кейс-метод – це техніка навчання, що використовує опис реальних ситуацій, де кожний учасник представляє власне розв'язання ситуації за встановлений термін. Такий метод дозволяє наблизити працівника до реальної проблемної ситуації, виробити творчий механізм отримання розв'язання проблеми; залучити службовців до інтелектуального та емоційного обговорення; впливати на формування навичок прийняття рішень; розвивати навички ділового спілкування, колективної діяльності, презентації своєї думки тощо.

Щодо групової дискусії, то вона дає можливість реалізуватися шляхом покладання і прийняття відповідальності, дає можливість сприяти залученню учасників дискусії до подальшого обговорення та реалізації групових рішень; підвищити ефективність віддачі і зацікавленості осіб, що беруть участь в дискусії та у розв'язанні групового завдання, надати їм можливість проявити свою компетентність, тим самим задовольнити потребу у визнанні і повазі. Проводячи аналіз такого методу, варто зазначити, що метод групової дискусій доцільно використовувати і в інших формах роботи, у поєднанні з ігровими методами.

У процесі формування психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризовій ситуації можна

використовувати метод «мозкової атаки», «що оптимізує розкриття внутрішнього потенціалу особистості, навчає брати на себе відповідальність та діяти самостійно» [56]. Цей метод дозволяє службовцю міграційного органу поводитися невимушено, не боятися суджень та конфліктів зі сторони, висловлювати власну думку та відстоювати власну позицію, продукувати ідеї та їх розв'язання, продуктивно взаємодіяти з колегами тощо.

«Використання невербальних методів у формуванні психологічної підготовки до прийняття рішення працівників міграційних органів у кризовій ситуації є також продуктивним. Застосування психогімнастичних вправ, проєктивного малювання сприяє набуттю внутрішньої стабільності, вербалізації емоційних станів, розуміння витоків власних психологічних проблем, що досить часто стоять на заваді професійному становленню службовця» [43, с. 129].

Отже, можна підвести підсумки та зазначити, що застосування психологічного тренінгу у формуванні психологічної підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових та нестандартних умовах дозволяє:

- 1) визначити та уявити певну систему щодо психологічного та соціального змісту профільної професійної діяльності; моделювати ситуації, у яких можлива актуалізація усвідомлення і переживання особливостей професійної діяльності;

- 2) здобути практичні навички та уявлення, необхідні для планування і реалізації подальшої службової кар'єри;

- 3) усвідомити зміст, структуру та специфіку власної професійної діяльності, цілісне бачення себе у контексті майбутньої професійної діяльності;

- 4) практично опанувати тривожність, підвищити нервово-психічну стійкість до несподіваних ситуацій чи моментів, усвідомити власні проблеми, що виникли внаслідок певних життєвих подій;

5) шляхом освоєння нових знань та умінь, підготувати працівника до реалізації професійних повноважень в незвичних, небезпечних, нестандартних умовах.

2.3. Практичні рекомендації щодо удосконалення практичної психологічної підготовки державних службовців до прийняття рішень у кризових ситуаціях

Виходячи із проведеного дослідження варто констатувати безумовну актуальність та важливість практичної реалізації питань психологічної підготовки до прийняття рішень у кризових та нестандартних ситуаціях як працівників міграційних органів, так і загалом державних службовців будь-якого державного органу. Тому, на основі проведеного теоретичного аналізу та результатів емпіричного дослідження запропоновано наступні шляхи практичної реалізації результатів магістерського дослідження:

1) введення спецкурсу в межах програми підготовки майбутніх працівників міграційних органів та інших державних органів. Зокрема, пропонується введення спецкурсу «Особливості психологічної підготовки публічних службовців до прийняття рішень в кризових ситуаціях». Запропонована робоча програма спецкурсу міститься у Додатку 7. Зокрема, запропонований спецкурс може бути введений в Центрі підготовки магістрів публічної служби та професійних суддів Національного університету «Одеська юридична академія». Впровадження в навчальний процес запропонованого курсу дасть можливість розвинути вміння майбутніх державних службовців швидко та творчо опановувати професійні знання, реалізувати їх у практичній діяльності при виникненні нестандартних ситуацій, удосконалювати здатність до конструктивної співпраці, а також мотивувати до професійної діяльності тощо. Особистісний, гуманістичний а також психодинамічний підходи, яких дотримуються викладачі, спрямовують увагу на комплексний підхід до особистості майбутнього

службовця, мотивують його оволодіти психологічною готовністю до перебування у кризовій чи іншій нестандартній ситуації та набуті уміння приймати виважені рішення в емоційно складних умовах професійної діяльності.

Зміст навчання важливо вибудовувати з урахуванням виокремлених під час нашого наукового пошуку компонентів психологічної готовності майбутніх прикордонників до прийняття рішення у кризових ситуаціях: когнітивного, мотиваційного, рефлексивного, емоційно-вольового, професійно-діяльнісного.

Урахування когнітивного компоненту характеризується спрямуванням уваги на розуміння майбутнім фахівцем значення власної професії, наявності комплексу знань, умінь та навичок, рефлексивності, децентрації мислення, наявності адекватного сприйняття себе у контексті професійної діяльності, розвинене прагнення до самопізнання, саморозвитку.

Розвиток мотиваційного компоненту передбачає спонукання майбутніх службовців до активності, розвитку потреб, інтересів, переконання, уявлення про норми і правила поведінки, впевнене виконання професійних обов'язків; уміння будувати міжособистісні відносини всередині колективу, здатність бачити головне у власній діяльності, чітко визначати цілі і проявляти наполегливість у їх досягненні, раціонально розподіляти обов'язки керівником між службовцями органу, уміння адаптуватися до нормативних змін а також змін соціального середовища, самовдосконалення; упевненість у собі.

Рефлексивний компонент – це вміння державного службовця проводити самоаналіз у процесі професійної діяльності. Рефлексивний компонент виступає у якості зв'язку однієї активності з іншою, стимулює саморегуляцію професійної діяльності особистості і виражає прагнення до самопізнання, до осмислення й оцінки власних дій та вчинків. Рефлексивний компонент передбачає прагнення до самоаналізу, що спрямовує державного службовця на перетворення власного Я шляхом перегляду власних рішень.

Розвиток емоційно-вольового компоненту спрямований на формування навичок адаптації до нових умов; державних службовців цілеспрямовано орієнтують на подолання можливих труднощів в нестандартних умовах, що можуть мати місце при виконанні професійних повноважень, виявлення стійкості, професіоналізму та впевненості у собі. У процесі вивчення запропонованої дисципліни мають сформуватися необхідні якості державного службовця: сумлінність, стійкість, сміливість, рішучість, ініціативність, готовність до нестандартних ситуацій, почуття колективізму, уміння брати на себе відповідальність у критичній ситуації.

Реалізація мотиваційного та професійно-діяльнісного компонентів у курсі «Особливості психологічної підготовки публічних службовців до прийняття рішень в кризових ситуаціях» передбачає надання майбутнім державним службовцям вичерпної інформації стосовно діяльності у кризових та нестандартних умовах професійної діяльності та ролі психологічної підготовки в процесі проходження службової кар'єри.

2) проведення психологічних тренінгів для працюючих службовців у межах їх підвищення професійної компетентності, окрім того необхідним є організація та проведення психологічних тренінгів у процесі реалізації освітньої програми, що передбачає підготовку майбутніх державних службовців, у тому числі і службовців міграційних органів. Зокрема це здобуття освіти у галузі «Право» а також «Публічне управління та адміністрування» тощо. Щодо особливостей тренінгових програм, варто зазначити, що така практична інформація викладена у попередньому підрозділі дослідження. Такі тренінги мають стати обов'язковою складовою профільних фахових дисциплін, що забезпечуються на освітній програмі. Наприклад у межах таких навчальних дисциплін: «Психологія в публічному управлінні», «Лідерство та керівництво» та ін.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного магістерського дослідження в роботі сформульовані найбільш суттєві результати та положення досліджуваної проблеми, наведено теоретичні, прикладні та практичні узагальнення, а також пропозиції щодо теоретичних та практичних засад реформування та розвитку психологічних особливостей підготовки працівників міграційних органів до прийняття рішень у кризових ситуаціях. Загалом зроблено наступні висновки:

1. З'ясовано, що панічний розлад характеризується раптовими й повторюваними панічними атаками. Кожна з них може тривати від кількох хвилин до години, а іноді й довше. Поодинокі панічні атаки не є панічним розладом: вони можуть виникати на ґрунті стресу чи перевтоми. Проте, якщо йдеться про панічний розлад, людина відчуває надмірну тривогу, стрес та переживає панічні атаки в будь-який час та за різних обставин і часто без видимої на те причини. Ті, хто страждають від панічних розладів, можуть почати уникати певних ситуацій через страх, що вони спровокують нову панічну атаку. Таким чином є ризик опинитися в замкненому колі «страху перед страхом» – така тривожність може сприяти частішим атакам та спричиняти депресивні розлади. ажливою особливістю панічного розладу є періодичні напади сильної тривоги (паніки), які не обмежуються будь-якою конкретною ситуацією або набором обставин, – і тому є непередбачуваними.

2. Ознаки панічного розладу у працівників міграційних органів можуть включати повторювані непередбачувані панічні атаки, що супроводжуються принаймні кількома з перелічених далі симптомів. Симптомами панічного розладу можуть бути: прискорене серцебиття; біль у грудях та інші симптоми, схожі на серцевий напад; надмірне потовиділення; тремтіння, озноб або припливи жару; задишка та відчуття задухи; нудота та/або біль у животі; запаморочення; почуття нереальності того, що з вами відбувається (знеособлення або дереалізація); страх втратити контроль, «збожеволіти» чи померти; окремі специфічні симптоми.

3. Панічні розлади у працівників міграційних органів можуть бути пов'язані з високим рівнем стресу, що характерний для їхньої професійної діяльності. Ця робота включає інтенсивну взаємодію з людьми, часто у складних та емоційно напружених ситуаціях, що може призводити до розвитку різних психічних станів, зокрема панічних розладів. В межах дослідження розглянуто такі види апнічних розладів: 1) панічний розлад без агорафобії; 2) панічний розлад із агорафобією; 3) генералізований тривожний розлад із панічними атаками; 4) посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) із панічними проявами; 5) панічний розлад, індукований професійними стресорами; 6) соматоформний розлад із панічними симптомами.

4. З'ясовано, що психологічна підготовка – це ціленаправлений процес розвитку та формування психічної мобілізації до перебування у емоційно складній ситуації, яка вимагає активізації усіх життєвих сил організму. У той же час, психологічна готовність – це певний стан психічної мобілізації до перебування у емоційно складній ситуації, яка вимагає від професіонала активізації усіх життєвих сил організму. Розглянуто особливості формування та реалізації психічної готовності працівників міграційних органів до виконання професійних повноважень. Окрім того, визначено, що психологічна підготовка до діяльності характеризується цілісністю, динамічністю, рядом умінь та навичок, пов'язаних зі сферою професійної діяльності, мобілізацією психологічних ресурсів, вмотивованістю, відсутністю особистих психологічних проблем, що можуть стояти на заваді виконанню професійних повноважень. Психологічна ж готовність до діяльності у кризових ситуаціях має характеризуватися у першу чергу мотивацією успішності, впевненістю у позитивному результаті, позитивними емоціями, зосередженістю на успіху, загостреним сприйняттям оточуючого світу, напруженим чеканням, здатністю керувати своєю поведінкою.

5. З'ясовано, що прийняття рішення у кризових ситуаціях характеризується такими характеристиками як: невизначеність, дефіцит або надлишком інформації, строками виконання, надходженням інформації або її

оновленням, об'єктивним чи суб'єктивним дефіцитом часових рамок на ідентифікацію тощо. Стверджується, що працівник міграційної служби повинен мати достатній рівень психологічної підготовки, адже він несе службу в екстремальних, нестандартних чи кризових умовах, що можуть бути пов'язані з ризиком для життя та є важливими для безпеки та незалежності України. Тому, працівник міграційної служби повинен мати такі психологічні якості: енергійність, витримка, сміливість, дисциплінованість, рішучість у своїх діях, самостійність у прийнятті рішень, цілеспрямованість, ініціативність та організованість, вміння знаходити нові, нешаблонні рішення і засоби їх здійснення та послідовно втілювати їх у життя. У той же час, діяльність державного службовця в екстремальних ситуаціях вимагає, сформованості спеціальних навичок та вмінь: уміння діяти в групі; швидко ухвалювати рішення; розробляти тактику дій.

6. Обґрунтовано необхідність створення умов психологічної підготовки до перебування у кризовій ситуації. Виокремлено та визначено рекомендації для керівного складу щодо необхідності проведення консультацій, тренінгів та коучів з питань психологічної підготовки та психологічної підтримки службовців під час провадження професійної діяльності та прийняття рішень у кризових ситуаціях. У процесі вибору методик діагностики рівня готовності службовців міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях дотримано стандартних процедур щодо їхньої валідності, інформативності, надійності, доступності у використанні, враховано можливості фронтального використання.

7. З'ясовано, що низький рівень психологічної готовності до прийняття рішення у кризових ситуаціях значною мірою спричинений слабкою мотивацією працівників міграційних органів, відсутністю належного навчально-методичного забезпечення, відсутністю створення належних умов, що здатні забезпечувати таку підготовку та розвиток працівників. Ці чинники зумовлюють потребу в розробленні моделі формування психологічної

готовності працівників міграційних органів до прийняття рішення у кризових ситуаціях. Одним з таких напрямків може бути психологічний тренінг.

8. На основі проведеного дослідження запропоновано тематичний план курсу «Психологічна підготовка публічних службовців до прийняття рішень в кризових ситуаціях», а також обґрунтовано необхідність включення психологічних тренінгів у програму підвищення професійної компетентності державних службовців а також необхідність проведення психологічних тренінгів у межах навчальних дисциплін при підготовці майбутніх державних службовців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 24.09.2024 р.).
2. Конвенція про статус біженців. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_011#Text (дата звернення: 08.09.2024 р.)
3. Протокол щодо статусу біженця. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_363#Text (дата звернення: 08.09.2024 р.)
4. Про державну службу : Закон України від 10 грудня 2015 р. № 889-VIII / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19> (дата звернення: 25.09.2024 р.).
5. Про запобігання корупції : Закон України від 14 жовтня 2014 р. № 1700-VIII / Верховна Рада України URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18> (дата звернення: 21.09.2024 р.)
6. Про затвердження Положення про Державну міграційну службу України : Постанова Кабінету Міністрів України від 120 серпня 2014 р. № 360 / Кабінет Міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/360-2014-%D0%BF#Text> (дата звернення: 08.09.2024 р.)
7. Андрощук О.Ю. Систематизація існуючих ініціативних сценаріїв та адаптація їх до умов військового середовища. *Збірник наукових праць № 34. Частина II* / голов. ред. Балашов В.О. Хмельницький : Вид-во НАДПСУ, 2005. С. 93–95.
8. Болошин П. В. Сучасні підходи до діагностики панічного розладу в умовах коморбідності. *Психосоматична медицина та загальна практика*. 2019. Т. 4. № 2. С. 12–19.
9. Бобокал Ю.А. Панічні атаки та їх прояви у сучасному світі. *Психосоматична медицина та загальна практика*. 2015. Т. 2. № 1. С. 19–22.

10. Безносів С.П. Професійна деградація особистості. Львів : Надія, 2004. 270 с.
11. Бінковський О.А., Жданенко А.О., Сердюк Ю.І. Культура прикордонного контролю в пунктах пропуску через державний кордон України : навч. посіб. Хмельницький : Вид-во НАДПСУ, 2010. 142 с.
12. Будник С.М. Проблеми розвитку творчої індивідуальності слухачів у навчально-виховному процесі вищого військового навчального закладу. *Збірник наукових праць № 30. Частина II (Спеціальний випуск)*. Хмельницький : Видавництво Національної академії ДПСУ, 2004. С. 37–39.
13. Бут В. П., Вареник В. В. Методичні рекомендації по особливостях професійного відбору до оперативно-рятувальної служби цивільного захисту МНС України. Черкаси, 2004. 133 с.
14. Вачевський М.В. Маркетинг. Формування професійної компетенції: підручник. Київ : Професіонал, 2005. 512 с.
15. Веретільник В.В. Розвиток військово-спеціальної компетентності офіцерів-прикордонників у процесі магістерської підготовки : методичні рекомендації. Хмельницький : Видавництво НАДПСУ, 2017. 52 с.
16. Габдулова В.П. Удосконалення добору кадрів: реалізація принципів державного службовця. *Збірник наукових праць УАДУ. Х., 2001. Вип. 2. Ч. 4. С. 38–44.*
17. Гогіна Л.М. Компетентнісний підхід у професійному навчанні державно-управлінських кадрів: актуальність, передумови та проблеми впровадження. Київ : Аналітика і влада. 2010. № 2. С. 45–55.
18. Гончаренко О. Праксіологічне застосування принципів навчання державних службовців у процесі підвищення їх кваліфікації (досвід Франції). *Порівняльно-педагогічні студії*. 2014. № 6 (20). С. 175–179.
19. Грибенюк Г.С., Капля А.М. Щерба Т.О. Правове забезпечення діяльності пожежно-рятувальних підрозділів : навчально-методичний Комплекс. Черкаси ЧПБ, 2005. 34 с.

20. Грицина О.М. Модель розвитку психічної стійкості керівників органів охорони державного кордону. Наукове забезпечення службово-бойової діяльності Національної гвардії України : VIII науково-практична конференція. м. Харків, 30 березня 2017 р. Національна академія Національної гвардії України. Харків, 2017. С. 32–33.

21. Грицяк І.А. Цілі та компетенції як складники європейського управління. URL: <http://www.nbu.gov.ua>

22. Довгань Л. П. Роль психотерапії у лікуванні тривожних розладів // *Вісник психології та психотерапії*. 2020. № 4. С. 56–62.

23. Джонсон Д.В. Тренінг саморозкриття. *Практична психологія та соціальна робота* : журнал / 2003. № 7. С. 52–64.

24. Загальна психологія. Метод експерименту. URL: https://pidru4niki.com/16280414/psihologiya/metod_eksperimentu

25. Івасюк О. І., Дмитрієва Л. М. Тривожно-фобічні розлади: особливості клінічних проявів та підходи до лікування. *Архів психіатрії*. 2020. Т. 26. № 3. С. 18–25.

26. Ерьоменко Д. Ю. Сутність та зміст психологічної стійкості прикордонників та її структурні компоненти. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія : педагогічні та психологічні науки* / гол. ред. О. В. Діденко. Хмельницький : Вид-во НАДПСУ, 2015. № 1(74). С. 404–415с.

27. Канівець Т.М. Інженерна психологія : навчальний посібник. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2016. 144 с.

28. Кокун О.М. Зміст та структура психологічної готовності фахівців до екстремальних видів діяльності. *Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць*. Вип. 7. Харків: УЦЗУ, 2010. С. 182 – 190.

29. Кокун О.М. Особливості негативних психічних станів військовослужбовців. *Вісник Національного університету оборони України*. 2014. Вип. 5 (42). С. 185 – 190.

30. Корнута Л.М. Питання реформування підготовки державних службовців України із урахуванням зарубіжного досвіду. *Вісник Чернівецького факультету Національного університету «Одеська юридична академія» : збірник наукових статей*. Чернівці. 2015. № 3. С. 64–75.

31. Корнута Л.М. Психологічний аспект мотивації щодо підвищення рівня професійної освіти державних службовців сфери безпеки та оборони. *Соціально-психологічне забезпечення діяльності сил безпеки та оборони України* : тези доп. Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Харків, 17 квітня 2020 р.) / МВС України, Національна академія Національної гвардії України. Харків, 2020. С. 50–53.

32. Корнута Л.М. Психологічні прийоми мотивації до професійного розвитку державних службовців правоохоронних органів. Інтеграційний розвиток особистості та суспільства : психологічний соціологічний виміри : матер. II Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 12 черв. 2020 р.) / за ред. д-р. юрид. наук, проф. Аракеляна М.Р.; Нац. ун-т «Одеська юридична академія». Одеса. Вид. дім «Гельветика», 2020. С. 114–117.

33. Корнута Л.М., Осадець К.О. Психологічні особливості формування лідерства в органах державної прикордонної служби. *Актуальні проблеми сучасної науки та освіти*. Матер. X Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Львів, 19-20 січня 2024 р.) Львів : Львівський науковий форум, 2024. С. 56–58.

34. Лаврентьєва Г.П., Шишкіна М.П. Методичні рекомендації з організації та проведення науково-педагогічного експерименту. Київ : ПТЗН, 2007. 72 с.

35. Лефтеров В.О. Особистісно-професійний розвиток фахівців екстремальних видів діяльності засобами психологічного тренінгу. *Психологія і суспільство*. 2012. Вип. 2 (48). С. 91–107.

36. Лефтеров, В.О. Психологічні тренінгові технології в органах внутрішніх справ : монографія: у 2 т. Т. I : Методологія психотренінгу та його використання у професійно-психологічному розвитку персоналу, задіяного в екстремальних видах діяльності. Донецьк : ДЮІ, 2007. 247 с.

37. Литвин М.М. Інтегроване управління кордонами : підручник. Хмельницький : Вид-во НАДПСУ, 2012. 416 с.
38. Литвинчук М.Ю. Прийняття рішення як складний психологічний процес. *Вісник Національного університету оборони України*. Зб. наук. праць. Київ : НУОУ, 2017. Вип. 1(48). С. 142–149.
39. Литвинчук М.Ю. Формування психологічної готовності майбутніх прикордонників до прийняття рішень в кризових ситуаціях : канд. психол. наук. Київ, 2018. 288 с.
40. Морозов О. М. Тривожні розлади: виклики в умовах пандемії COVID-19. *Український журнал психіатрії*. 2021. №5. С. 34–40.
41. Матеюк О.А. Деякі особливості психологічного впливу під час ведення бойових дій. Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 12. Психологія : зб. наук. праць. Київ : НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2002. Випуск 15. С. 372–376.
42. Мельник А.Ф., Васіна А.Ю., Кривокульська Н.М. Менеджмент державних установ і організацій. Тернопіль: Економічна думка, 2006. 402 с.
43. Назимко П., Снітчук М., Гогіна Л. Підвищення кваліфікації кадрів : історичний досвід, стан, перспективи. Збірник наукових праць підвищення кваліфікації державних службовців / кол. авт. керівник П.С. Назимко. Київ : Вид-во УАДУ, 2003. 178 с.
44. Потапчук Є.М. Теорія та практика збереження психічного здоров'я військовослужбовців : монографія. Хмельницький : Вид-во НАДПСУ, 2004. 323 с.
45. Публічна служба. Зарубіжний досвід та пропозиції для України / за заг. ред. В.П. Тимощука, А.М. Школика. К. : Конус-Ю, 2007. 735 с.
46. Розов В.І. Адаптивні здібності людини в умовах травматичного стресу. *Соціальна психологія*. 2006. № 3 (17). С. 23–28.
47. Скрипник О. М. Панічні розлади: клінічні аспекти, діагностика та лікування. *Український медичний часопис*. 2021. №1. С. 45–53.

48. Становлення та розвиток структур виховної роботи в Збройних Силах України: монографія / Мін-во оборони України, Наук.-дослід. центр гуманітар. проблем Збройних Сил України: М.В. Герасименко, А.О. Кобзар, Ю.І. Костенко, В.М. Малюга. Київ : НДЦ ГП ЗС України, 2012. 160 с.
49. Щетинська А.В. Фактори, що впливають на організацію і здійснення прикордонного контролю в пунктах пропуску через державний кордон. Збірник статей слухачів першого факультету № 4 / НАДПСУ. – Хмельницький : Вид-во НАДПСУ, 2013. С. 266–272.
50. Яценко Т.С. Діагностико-корекційні особливості глибинно-психологічної практики. *Науковий часопис НПУ ім. М.П. Драгоманова*. Серія 12, Психологічні науки. Київ, 2010. № 29. С. 30–35.
51. American Psychiatric Association. Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-5). 5th ed. Washington, DC: American Psychiatric Publishing, 2013. 991 p.
52. Kornuta L.M. Public administration in the field of provision of administrative services to foreigners and stateless persons. Public administration under modern conditions : concept, features, challenges : Collective monograph. Riga : Izdevniecība «Baltija Publishing», 2020. P. 176–193.
53. Cabinet Office. Open Publik Servise. – London : H.M. Government, 2012. URL: <http://www.nationalarchives.gov.uk/dok/open-government-licence>
54. Carston M.C. Cognitive Hardiness in the New Zealand Military. *New Zealand Journal of Psychology* / edited by: Dr John Fitzgerald. Auckland : Massey University, 2009. V. 38, № 3. P. 1–14.
55. Craske M. G., Stein M. B. Anxiety. The Management of Anxiety Disorders // *New England Journal of Medicine*. 2016. Vol. 374, No. 1. P. 176–183.
56. Czege H.W. Unifying Physical and Psychological Impact During Operations. *Military Review : journal* / editor Mark Moyar. 2009. Vol. 89, № 2 (March-April). P. 12–14.
57. Roy-Byrne P. P., Wagner A. W. Primary Care Perspectives on Panic Disorder. *Journal of Clinical Psychiatry*. 2004. Vol. 65, Suppl. 5. P. 17–21.

58. Sulkowski M. L., Joyce, D. K., Storch E. A. Treating Comorbid Panic Disorder and Agoraphobia: An Evidence-Based Approach. *Journal of Contemporary Psychotherapy*. 2012. Vol. 42, № 2. P. 93–103.

ДОДАТКИ:**Додаток 1****Компоненти психологічної підготовки до діяльності у кризових ситуаціях:**

№ п/п	Компонент	Короткий зміст компоненту
1.	Мотиваційний	стійкість мотиву та впевненість у виборі професії, відповідальність, прагнення подолати труднощі у кризовій чи екстремальній ситуації, розуміння важливості професії та займаної посади
2.	Операційний	організація та виокремлення основних ідей та напрямків професійної діяльності, володіння професійними навичками та необхідними знаннями, уміння застосовувати в роботі методи аналізу та синтезу
3.	Оціночний	самооцінка своєї підготовленості, відповідності компетентності займаної посади, відповідності процесу виконання професійних повноважень, здатність прогнозувати ситуацію, оцінювати її, а також розвиток умінь оцінювати вплив на психіку людини екстремальних факторів і зміни, що можуть скластися у різних ситуаціях
4.	Емоційний	керування емоційною активністю, відчуття обов'язку за виконання завдань, почуття впевненості або сумніву в своїй готовності до виконання поставлених завдань, уміння бути в психологічно-

		здоровому кліматі та абстрагуватися від емоційних рішень
5.	Орієнтаційний	знання, уявлення про особливості та умови професійної діяльності, уміння швидко орієнтуватися у кризовій ситуації та ухвалювати законні та зважені рішення
6.	Вольовий	здатність справлятися з труднощами, тривогою, кризою на певному етапі життя, розвивати самоконтроль та умінням керувати своїми діями, самовдосконалюватися, мати відчуття відповідальності та поваги до інших, здатність забезпечити себе необхідним обсягом інформації, що дійсно є важливою та потрібною для виконання професійних повноважень в екстремальних умовах, знання задач, факторів, що супроводжують процес їх виконання; прийоми і способи керування своїми психічними станами і діями при подоланні труднощів
7.	Когнітивний	наявність відповідних знань, умінь та професійно здобутих навичок, умінь аналітично мислити та прогнозувати, розвивати пам'ять (рухова, емоційна, образна), творче, логічне мислення, увагу, уяву, чіткість та лаконічність мови спілкування, уміння вербалізувати власні думки, наявність потреби у підвищенні професійних знань та самоосвіті, розвинена пізнавальна та соціальна активність, чітка аргументована власна позиція

Додаток 2

Форми професійного навчання державних службовців:

Навчання без відриву від служби	Навчання з відривом від служби
Інструктаж Копіювання Ротація Наставництво Метод ускладнених завдань Коучинг Баддинг	Лекції Розгляд практичних ситуацій Ділові ігри Моделювання Тренінги Самостійне навчання Відкрите навчання Рольові модельні ігри Електронне навчання

Анкета для працівників міграційної служби
«Психологічна підготовка до прийняття рішень у кризових
ситуаціях»

№	Запитання:	Відповідь:	
1	Чи ознайомлені Ви з поняттям «психологічна підготовка»?	Так	Ні
2	Чи цікавить Вас психологічний аспект вашої роботи?	Так	Ні
3	Чи потрібно формувати у майбутнього фахівця психологічну готовність до прийняття рішення?	Так	Ні
4	Чи сприяє вивчення дисциплін, що викладають у навчальному закладі, набуттю психологічної готовності до прийняття рішення у кризовій ситуації?	Так	Ні
5	Чи ознайомлені Ви з проблемою прийняття рішення у кризових ситуаціях?	Так	Ні
6	Чи впливає Ваш емоційний стан на готовність до діяльності у кризових ситуаціях?	Так	Ні
7	Чи знаєте Ви різницю між кризовою та екстримальною ситуацією?	Так	Ні
8	Чи знаєте Ви наслідки психологічної невідповідності до діяльності у кризових умовах?	Так	Ні
9	Сміливість, стресостійкість, надійність, патріотизм є показниками готовності до перебування у кризовій ситуації?	Так	Ні
10	Чи можливо за допомогою психологічного тренінгу сформувати психологічну готовність до перебування у кризовій ситуації?	Так	Ні
11	Чи вистачить Вам знати лише сам алгоритм прийняття рішення у кризових ситуаціях ?	Так	Ні

12	Чи відіграє роль психологічний стан службовця міграційного органу у прийнятті рішення у кризовій ситуації?	Так	Ні
13	Чи завадить наявність негативізму, депресивності, агресивності у прийнятті конструктивного рішення в кризовій ситуації?	Так	Ні
14	Чи вважаєте Ви, що маєте вже сформовану готовність до прийняття рішення у кризовій ситуації?	Так	Ні
15	Чи вважаєте ви, що стійкий психологічний стан сприяє будівництву службової кар'єри	Так	Ні

Анкета для працівників міграційної служби

«Мій емоційний стан»

№	Запитання:	Відповідь:	
1	У мене часто бувають перепади емоційного стану від веселощів до глибокої туги	Так	Ні
2	Я не вмію радіти життю, воно проходить повз мене	Так	Ні
3	Я постійно занурений у власні емоційні проблеми	Так	Ні
4	Я погано сплю та дуже про все тривожуся	Так	Ні
5	Люблю емоції та живу ними, початку реагую потім думаю	Так	Ні
6	Моє життя смугасте, чорно-білі смуги не покидають мене	Так	Ні
7	Я замкнений (замкнена) та ніколи ні про що не говорю з оточуючими, тільки по справі	Так	Ні
8	Я одинак по життю, мене ніхто не розуміє	Так	Ні
9	Я людина емоційна мені важко витримувати ізоляцію	Так	Ні
10	Я конфліктний (конфліктна) та не вмію взаємодіяти у групі	Так	Ні
11	Іноді я цілий день готовий (готова) сидіти у кімнаті, та мріяти про краще життя	Так	Ні
12	Коли я приймаю важливе рішення то керуюся як правило емоціями	Так	Ні
13	Посада, яку я займаю змінила мене я став (стала) більш замкненим, недовірливим	Так	Ні
14	Я вмію передбачувати емоції інших людей але із своїми не вправляюся	Так	Ні
15	Я часто відчуваю страх та невпевненість у собі через брак практичної підготовки до нестандартних та позаштатних ситуацій	Так	Ні

Додаток 5

Тест для працівників міграційної служби
З'ясування знань із психологічної підготовки службовців
міграційних органів до кризової ситуації

1. Психологічна готовність до дій у кризових ситуаціях – це:

- А) сукупність професійних та особистісних якостей, які дають змогу фахівцю ефективно взаємодіяти під час психологічно складної ситуації, сприяють її успішному розв'язанню шляхом прийняття виваженого рішення;
- Б) відповідність професії, бажання працювати у психологічно складній ситуації;
- В) своєчасне прийняття оптимального рішення в конкретній ситуації, відповідно мотивам, висунутим цілям і завданням професійної діяльності, керуючись виключно нормами права.

2. Надзвичайна ситуація – це:

- А) ситуація, що склалася на певній території в результаті аварії, катастрофи, стихійного лиха, тягне за собою людські жертви, несе шкоду здоров'ю людей чи оточуючому середовищу, значні матеріальні втрати та порушення життєдіяльності людей;
- Б) катастрофа чи стихійне лихо, яке тягне за собою людські жертви;
- В) пряма загроза здоров'ю людей чи оточуючому середовищу.

3. Кризова ситуація – це:

- А) ситуація, що характеризується різкою зміною стану показників групи зовнішніх і внутрішніх процесів, які діють на об'єкти, протікає протягом короткого часу і може спричинити або спричинила зниження захищеності об'єктів;

Б) ситуація, що може спричинити або спричинила зниження захищеності об'єктів;

В) психологічно складна ситуація, вирішення якої залежить від фахівців.

4. Екстремальна ситуація – це:

А) ситуація, що виникла раптово та сприймається особистістю такою, що загрожує її життю, здоров'ю, як психологічному так і фізичному;

Б) ситуація, що виникла раптово та загрожує життю;

В) психологічно складна ситуація.

5. Прийняття рішення – це:

А) акт формування послідовності дій, що ведуть до досягнення мети на основі перетворення вихідної інформації в ситуації невизначеності;

Б) дії, що ведуть до досягнення мети;

В) стартовий елемент складної вольової дії.

6. Які із перелічених складових є компонентами психологічної готовності до діяльності у кризовій ситуації:

А) мотиваційний, операційний, орієнтаційний, оціночний, емоційний, вольовий;

Б) мотиваційний, оціночний, емоційний, вольовий;

В) оціночний, емоційний, вольовий, діяльнісний

7. Основні етапи прийняття рішення включають такі складові:

А) інформаційну підготовку рішення, процедуру прийняття, формування і зіставлення альтернатив, вибір, побудову та корекцію еталонної гіпотези або програми дій;

Б) формування рішення, побудову та корекцію гіпотези або програми дій;

В) формування рішення, побудову програми дій та прийняття рішення.

8. Умовами прийняття рішень у кризових ситуаціях є:

А) кількість, точність, об'єктивність інформації, швидкість оновлення інформації висока вірогідність помилки, умови загрози життю, висока

стресогенність, невизначеність та погана прогнозованість результату, тривога, стрес, гостре психічне напруження;

Б) висока вірогідність помилки, умови загрози життю, тривога, стрес, гостре психічне напруження;

В) висока вірогідність помилки, стресогенність, невизначеність та погана прогнозованість.

9. Особистісно-професійні характеристики психологічної готовності працівників міграційних органів до діяльності в кризових ситуаціях включають:

А) інтелектуальні якості, швидкість адаптації до кризової ситуації, знижена тривожність, висока стресостійкість, уміння керувати власними психічними станами, професійна підготовка;

Б) інтелектуальні якості, швидкість адаптації до кризової ситуації, та професійна підготовка на високому рівні;

В) наявність психологічних знань умінь та навичок, професійна підготовка.

10. Специфікою роботи службовців міграційних органів є:

А) невизначеність та швидкість прийняття рішень, інтенсивного темпу роботи при дефіциті часу; високий емоційно напружений фон роботи; великий потік інформації з прийняттям відповідальних рішень; можливість виникнення паніки в осередках кризової ситуації; вплив шкідливих небезпечних факторів життєдіяльності; робота в умовах дефіциту часу та відсутності повної інформації;

Б) невизначеність та швидкість прийняття рішень, вплив шкідливих небезпечних факторів життєдіяльності; робота в умовах дефіциту часу та відсутності повної інформації;

В) необ'єктивність інформації, висока вірогідність помилки, робота в умовах дефіциту часу, умови загрози життю.

11. професійні якості службовця міграційних органів включають:

А) емоційна стійкість, низька тривожність, креативність, професійне мислення, здатність швидко ухвалювати рішення та брати на себе відповідальність, діяти в умовах браку часу, витривалість до значних фізичних та психологічних навантажень, інтерес до професії;

Б) здатність швидко ухвалювати рішення та брати на себе відповідальність, діяти в умовах браку часу;

В) професійне мислення, інтерес до професії.

12. Реакція непередготовленої особи на кризову ситуацію виражається у:

А) катанодна реакція, капітуляція, уникання, депресії, немотивований страх, тривога, агресія, паніка тощо;

Б) депресії, немотивований страх, тривога, агресія, паніка тощо;

В) посттравматичний розлад.

13. Компонентами психологічної готовності працівників міграційних органів до прийняття рішень у кризових ситуаціях є:

А) когнітивний, рефлексивний, емоційно-вольовий, професійно-діяльнісний, мотиваційний;

Б) рефлексивний, емоційно-вольовий, професійно-діяльнісний;

В) когнітивний, рефлексивний.

14. Критеріями психологічної готовності прикордонників до прийняття рішень у кризових ситуаціях є:

А) ціннісно-мотиваційний, процесуальний, особистісно-рефлексивний;

Б) когнітивний, рефлексивний, емоційно-вольовий;

В) оціночний, емоційний, вольовий, діяльнісний.

15. Визначте види психологічного впливу на службовця при прийнятті рішень:

А) маніпуляція, прохання, примус, деструктивна критика, емоційне зараження;

Б) прохання, переконання та заохочення;

В) примус та емоційне виснаження.

Кейси для працівників міграційної служби
«Модельні експерименти, що спонукають кризові ситуації»

Кейс № 1.

При виконанні професійних повноважень та забезпечуючи реалізацію діючого законодавства, ОСОБА 1, що є працівником міграційної служби, разом із правоохоронними органами, приймає участь у затриманні порушника міграційного законодавства. Під час затримання порушник намагається втекти та робить спробу застосувати фізичну силу до ОСОБИ 1.

Варто звернути увагу на поведінку ОСОБИ 1, можливість приймати рішення та керувати своїм психологічним станом.

Кейс № 2.

У провадженні службовця міграційного органу, ОСОБИ 2, знаходиться справа щодо примусового видворення за межі території України порушника міграційного законодавства. Порушник під час надання пояснень та з'ясування інших деталей справи намагається вирішити ситуацію шляхом пропозиції надання неправомірної вигоди, а потім і прямих погроз.

Варто оцінити психологічний стан ОСОБИ 2 та можливість прийняття рішення у такій ситуації.

Кейс № 3.

У провадженні службовця міграційного органу, ОСОБИ 3, знаходиться справа щодо анулювання посвідки на постійне місце проживання іноземного громадянина. Під час особистого прийому ОСОБИ 3, іноземець робить спробу застосування психологічного впливу на ОСОБУ 3, однак не знаходячи підтримки зі сторони службовця, іноземець погрожує суїцидом.

Варто оцінити психологічний стан ОСОБИ 3.

Кейс № 4.

На особистий прийом службовця міграційного органу, ОСОБИ 4, приходить громадянин із явними ознаками небезпечного інфекційного захворювання.

Варто оцінити поведінку ОСОБИ 4 та можливість об'єктивного розгляду такого звернення.

Кейс № 5.

У провадженні службовця міграційних органів, ОСОБИ 5, знаходиться справа іноземного громадянина. Під час спілкування між особами виникають романтичні відносини, що тривають певний час. Користуючись такою ситуацією через певний проміжок часу, іноземець, шляхом погрози розголошення подробиць їх особистих відносин, починає вимагати від ОСОБИ 5 прийняти відповідні рішення та вчинити конкретні дії на його користь.

Необхідно оцінити психологічний стан ОСОБИ 5.

**Зміст курсу «Особливості психологічної підготовки публічних
службовців до прийняття рішень в кризових ситуаціях»**

Тематичний план:

Назва теми	Форми навчання/год			
	Лекції	Практичні та кейси	Тренінг	Самост. робота
Теоретичні та практичні основи психологічної підготовки публічних службовців	+	+		+
Проблема організації психологічної підготовки до діяльності у кризових ситуаціях	+	+		+
Психологічна готовність публічних службовців до діяльності у кризових та нестандартних ситуаціях	+	+		+
Особистісно-професійні характеристики готовності службовця до прийняття рішення в кризових ситуаціях	+	+		+
Місце та роль особистісних рис службовців у процесі прийняття та виконання професійних рішень	+	+		+
Психологічна складова готовності службовця до перебування у кризовій та нестандартній ситуації	+	+		+
Особливості прийняття рішення службовцем у кризових умовах та нестандартних ситуаціях	+	+	+	+
Особливості впливу кризової ситуації на психіку публічного службовця	+	+	+	+
Наслідки впливу кризової ситуації на професійну діяльність службовця	+	+	+	+
Місце керівника в формуванні психологічної готовності службовців до діяльності у кризових та нестандартних ситуаціях	+	+	+	+