



Міністерство внутрішніх справ України
Національна академія внутрішніх справ

Наукова лабораторія з проблем психологічного забезпечення
та психофізіологічних досліджень



КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА СИСТЕМИ МВС

Методичні рекомендації

Київ 2024

Авторський колектив:

Андросюк В. Г., провідний науковий співробітник наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення та психофізіологічних досліджень Національної академії внутрішніх справ, кандидат психологічних наук, професор;

Юрченко-Шеховцова Т.І., науковий співробітник наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення та психофізіологічних досліджень Національної академії внутрішніх справ, кандидат психологічних наук

Рецензенти:

Кудерміна О. І., доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри юридичної психології НАВС;

Флярковська О. В., кандидат педагогічних наук, старший дослідник, начальник відділу психологічного супроводу та соціально-педагогічної роботи Державної наукової установи «Інститут модернізації змісту освіти»

Рекомендовано до друку Науково-методичною радою Національної академії внутрішніх справ (протокол № 10 від 22.11.2024)

В. Андросюк, Т. Юрченко-Шеховцова. Критерії оцінювання ефективності професійної діяльності психолога системи МВС. Київ : НАВС. 2024, 57 с.

У методичних рекомендаціях проаналізовано науково-теоретичні та практично орієнтовані дослідження методології визначення ефективності діяльності психолога. Основну увагу зосереджено на складових ефективності діяльності фахівців-психологів Національної поліції України та закладів вищої освіти із специфічними умовами навчання, які здійснюють підготовку поліцейських. Проаналізовано та узагальнено критерії оцінки ефективності професійної діяльності психолога, пропонується інструментарій процедури оцінювання. Враховуючи міжгалузеву змістовність психологічної роботи, основні положення та висновки публікації можуть бути корисними для широкого загалу фахівців-психологів та споживачів психологічних послуг.

Дані методичні рекомендації призначені для вирішення організаційних та методико-технологічних питань в сфері діяльності психологічної служби системи МВС України та при підготовці галузевих практичних психологів.

©Національна академія внутрішніх справ, 2024

© В. Г. Андросюк,
Т. І. Юрченко-Шеховцова

ЗМІСТ

	ПЕРЕДМОВА	2
1.	Теоретичні підходи до визначення критеріїв оцінки ефективності професійної діяльності психолога	4
2.	Нормативна база, що регламентує діяльність психолога НПУ, психолога ЗВО	13
3.	Методи, функції, мета оцінювання професійної діяльності психолога НПУ, психолога ЗВО	17
4.	Оцінювання професійної діяльності психолога НПУ, психолога ЗВО відповідно до реалізації напрямів та функцій психологічного забезпечення	24
5.	Критерії оцінювання ефективності професійної діяльності психолога НПУ, психолога ЗВО	29
	ПІСЛЯМОВА	40
	СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	42
	ДОДАТКИ	48

ПЕРЕДМОВА

Майже 30-річний досвід функціонування психологічної служби в системі Міністерства внутрішніх справ (далі – МВС) України переконує в безумовній доцільності її становлення, вагомій ролі у забезпеченні ефективності роботи правоохоронців, перспективності подальшого процесуального та технологічного удосконалення діяльності психологічної служби загалом, професіоналізації кожного з її суб'єктів. За цей період відбулось органічне входження психологів у живу тканину повсякденного напруженого ритму роботи органів і підрозділів Міністерства внутрішніх справ України, сформувався професійний конгломерат фахівців, реалізуються інноваційні підходи стосовно організаційного підґрунтя та інструментарію психологічного забезпечення правоохоронної діяльності.

Психологи повинні відповідати певним фаховим критеріям, досконало володіти технологіями психологічної роботи з персоналом структурних підрозділів МВС України, щоденно виявляти психологічну майстерність та налаштованість на професійне зростання.

Відповідно до вищезазначеного розробка конкретних критеріїв і показників професійної діяльності психологів системи МВС України сприятиме не лише оцінці реального внеску кожного фахівця у вирішення актуальних професійних завдань, але й допоможе у визначенні перспектив його творчого і особистісного потенціалу. Крім того, критерії оцінки ефективності професійної діяльності психолога необхідні для об'єктивної оцінки його роботи при різноманітних перевірках і атестаціях.

Методичні рекомендації «Критерії оцінювання ефективності професійної діяльності психолога системи МВС» розроблені на виконання пункту 91 «Плану наукової роботи Міністерства внутрішніх справ України на 2024 рік», затвердженого наказом МВС України від 28.12.2023 № 1082 «Про затвердження Плану наукової роботи Міністерства внутрішніх справ України на 2024 рік» та на виконання пункту 28 Розділу 2 «Плану науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт Національної академії внутрішніх справ на 2024 рік».

Опрацювання рекомендацій відповідає «Основним напрямам наукових досліджень Національної академії внутрішніх справ на 2021-2024 роки» (ухвалених рішенням Вченої ради Національної академії внутрішніх справ (далі – НАВС) від 21.12.2020 (пр. № 23) в частині, що стосується правового, організаційно-управлінського та функціонального забезпечення діяльності МВС та Національної поліції України (далі – НПУ) щодо удосконалення діяльності організаційно-управлінської діяльності МВС та НПУ (розділ 2, п. 2.2.3.), а також Тематиці наукових досліджень і науково-технічних (експериментальних) розробок на 2020-2024 роки, затверджених наказом МВС України від 11.06.2020 року № 454, зокрема, в частині психологічного забезпечення в діяльності органів та підрозділів системи МВС (пункт 18).

Безпосереднє завдання щодо формування критеріїв оцінювання якості надання психологічної допомоги та підтримки відображене у п. 12 «Плану здійснення психологічного супроводу військовослужбовців Національної гвардії України, Державної прикордонної служби України, поліцейських та осіб рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, членів їх сімей під час дії воєнного стану та професійного відбору психологів (mental tutor)», затвердженого наказом МВС України від 15.01.2024 року № 27.

Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ КРИТЕРІЇВ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА

Одним з наріжних чинників організації трудової, суспільно потрібної діяльності є ефективний менеджмент, зокрема його напрям, який стосується підбору, розстановки та забезпечення функціонування кваліфікованого та продуктивного персоналу. Робота з персоналом обов'язково передбачає урахування результатів оцінювання кількісних та якісних характеристик праці виконавців, з метою створення найліпших умов для їх збереження, професійного зростання, відповідального та відданого ставлення до колективу організації. Крім того, об'єктивно здійснена оцінка професійної діяльності не тільки дає можливість мати уявлення про те, як було оцінено виконану роботу, а й значною мірою впливає на мотивацію подальшої трудової діяльності.

На важливість зазначеної проблематики звернули увагу науковці та практики. Так, низка науковців (Т. Бучинська, О. Григор'єва, А. Лобза, В. Соколовська) присвятили свої дослідження теоретико-методологічним основам оцінки персоналу (в частині розробки принципів, підходів та методів процедури оцінювання) [1]. Науковці підкреслюють, що якісне оцінювання діяльності персоналу надає можливість визначити, в який спосіб працівник досягає намічених результатів роботи та чи дійсно відповідає вимогам, визначеним певною професією та займаною посадою [5].

Оцінка роботи виконавців у природничих і технічних галузях полегшується за наявності більш-менш чітких кількісних та якісних характеристик матеріалізованих результатів праці. Щодо тих галузей, де кінцевий продукт роботи не може бути оцінений відносно об'єктивно, це неможливо застосувати. Зазначене повною мірою стосується професійної діяльності психологів, стосовно яких донині відсутні чіткі критерії якості й продуктивності праці, відсутні надійні й апробовані методики оцінювання її ефективності та результативності.

У сучасних умовах воєнного стану особливої вагомості набула проблема оцінки ефективності роботи психологів сектору безпеки та оборони України,

яким доводиться в бойових та повсякденних умовах надавати психологічну допомогу комбатантам, пораненим та звільненим з полону, членам їхніх родин, цивільному населенню.

Ефективне та змістовне оцінювання персоналу потребує врахування низки об'єктивних та суб'єктивних підходів.

У наукових вітчизняних джерелах наявні близько десяти формулювань оцінки персоналу [7]. Цілком прийнятним видається визначення В. Савченка [44], згідно з яким оцінювання персоналу розглядається як процедура, що здійснюється з метою виявлення ступеня відповідності визначеним вимогам якостей працівника (професійних, ділових, особистих), кількісних і якісних результатів його трудової діяльності.

В теорії і практиці професіографії не завжди коректно ототожнюються поняття «ефективність праці», «продуктивність праці» та «результативність праці» [47], що зумовлює необхідність їх конкретизації.

Термін «ефективність» (від лат. «*effectus*» (ефект) – результат дії, наслідок та «*effectivus*» (ефективний) означає результативний, продуктивний, дієвий; той, що дає результат [42].

Ефективність праці розуміється як соціально-економічна категорія, що визначає рівень досягнення певної мети, у співвідношенні до рівня раціональності використаних при цьому ресурсів [15]. Також ефективність праці – це успішне виконання завдань, що вимагає розвитку та володіння знаннями, уміннями, навичками; здатності послідовно та надійно реалізовувати ці знання, вміння, навички під час виконання завдань [47].

Продуктивність праці розглядається через ефективність трудової діяльності людей. Зростання продуктивності праці прирівнюється до підвищення її результативності [47]. Професійна продуктивність виступає одним з провідних критеріїв професіоналізації, характеризує ефективність професійного розвитку особистості та ступінь відповідності цього процесу соціально-професійним вимогам [14].

Ефективність є важливим показником результативності діяльності, її

якісною властивістю та характеризує ступінь раціонального використання ресурсів і об'єктивність отриманих результатів [42]. При цьому **результативність праці** може розглядатися як підсумки праці, які, в свою чергу, можуть бути як позитивними, так і негативними (запланованими чи незапланованими).

У фаховій літературі зустрічаються різні погляди на критерії оцінки та показники ефективності професійної діяльності психолога [1; 3]. У галузі психологічних наук, згадуючи ефективність, мають на увазі отримання максимального результату при мінімальних витратах, а точніше – досягнення поставлених цілей; відповідність отриманого результату поставленим цілям та завданням. Поняття «ефективність» зазвичай стосується тематичної множини, наприклад: ефективне спілкування, ефективні переговори, психологічна організація ефективної діяльності, ефективний співробітник, ефективна робота колективу тощо [11]. Ефективність психологічної роботи визначається як ступінь відповідності результатів даної діяльності наміченим цілям і нормативним вимогам.

Науковці підкреслюють взаємозалежність ефективності діяльності психолога від його особистісних та професійно важливих якостей [24; 46]. Так, виокремлюються наступні професійно важливі якості психолога:

- ❖ Професійні знання, професійні вміння та навички.
- ❖ Комунікбельність, контактність, вміння спілкуватися, динамічність і гнучкість, вміння вислухати, співчувати, терпимість до недоліків інших.
- ❖ Емоційна стриманість, вміння приховувати свої мимовільні оцінки та емоційні реакції, емоційна стійкість, раціоналізм у встановленні контактів.
- ❖ Професійна спостережливість: вміння помічати в зовнішньому вигляді, в мові інших людей, у їх поведінці особливості, які можуть свідчити про глибоку тривогу особи, розгубленість, її таємні бажання.
- ❖ Інтелектуальні якості: логічність, пластичність та динамічність мислення, здатність виділяти суттєве та узагальнювати, прогнозувати реакції іншого.

❖ Високий рівень загальної культури поведінки психолога. Професійний такт: делікатність, повага до людини, доброзичливість, визнання її прав на свободу думки, почуттів, поведінки. Доброта, любов до людей, порядність, соціабельність. Дисциплінованість, відповідальність, впевненість у власних силах, рішучість, організованість, ініціативність.

❖ Спрямованість на виконання особливого роду функцій, обов'язків, що гарантує успіх роботи психолога та пошук шляхів розв'язання теоретичних завдань.

❖ Адекватність і сталість самооцінки, сенситивність, емпатійність, фрустраційна толерантність, відсутність внутрішніх особистісних конфліктів, які обумовлюють проєкції, психологічні захисти тощо; уміння рефлексувати щодо себе та інших, дій та станів тощо; сильний тип нервової системи, стресостійкість, акторські, творчі здібності.

❖ Відкритість для клієнта; щира зацікавленість, турбота про клієнта; вміння зберігати рівний і доброзичливий стиль спілкування; відмова від нав'язування своєї думки; довіра до клієнта.

❖ Знання психологом своїх особистісних особливостей, здібностей, можливостей, сильних та слабких сторін, способів компенсації недоліків.

Вітчизняними науковцями пропонується низка цілком адекватних критеріїв професійних компетенцій – загальних та спеціалізованих (див. додатки 3, 4, 5).

Фахівці серед головних характеристик, якими повинен володіти психолог, підкреслюють такі: прагнення до навчання, постійного професійного розвитку; емпатія; здатність до вирішення проблем; дотримання професійних та особистісних меж; надійність; терплячість; дотримання етичних стандартів та кроскультурна чутливість [23; 50].

Безумовно, ефективність діяльності психолога залежить від його професійної кваліфікації: знання психології певної галузі, відповідний рівень володіння найрізноманітнішими психологічними методами, високий власний інтелектуальний та особистісний розвиток.

Крім того, слід зазначити, що ефективність діяльності психолога також

опосередковується дотриманням низки етичних та моральних норм [10; 52; 53]:

➤ *Повага до прав і гідності особи.* Поважати гідність клієнтів і приділяти належну увагу їх моральним і культурним цінностям. Ставитися до своїх клієнтів як до людей із внутрішньою цінністю, які мають право визначати власні пріоритети. Дбати про те, щоб не втручатися в приватне життя клієнтів. Розглядати як конфіденційну всю інформацію (усну, письмову та електронну), отриману в ході своєї роботи, за винятком випадків, коли закон вимагає розкриття.

➤ *Компетентність.* Постійно підтримувати та вдосконалювати свої професійні навички. Визнавати те, що психологічні знання, власний досвід, працездатність мають певні межі, дбати про те, щоб не перевищувати ці межі.

➤ *Відповідальність.* У своїй професійній та науковій діяльності мати хорошу репутацію та бути відповідальним перед клієнтами, суспільством. Уникати заподіяння шкоди клієнтам та учасникам дослідження. Співпрацювати з колегами та з іншими фахівцями, щоб забезпечити найкраще обслуговування клієнтів і діяти позитивно для вирішення етичних дилем [18].

➤ *Цілісність.* Бути чесним і точним щодо своєї кваліфікації, ефективності наданих послуг, результатів своїх досліджень. Вживати заходів для подолання особистого стресу та підтримки власного психічного здоров'я. Поводитися з іншими справедливо та відкрито, поважати професійні зобов'язання та діяти так, щоб уникнути будь-якої плутанини щодо своєї ролі чи обов'язків. Там, де це можливо, уникати використання обману щодо учасників дослідження. Не використовувати професійні взаємини для сексуальної чи іншої експлуатації клієнтів і активно боротися з конфліктами інтересів. Вживати заходів проти шкідливої або неетичної поведінки колег або представників інших професій.

На основі загальних принципів (наприклад, компетентності, чесності, професійної та наукової відповідальності, поваги до прав і гідності людей, турботи про інших і соціальної відповідальності) та конкретних етичних стандартів, пов'язаних з їхньою роллю щодо клієнтів, сформовано Етичний кодекс поведінки психолога [10].

Пізнавальну цікавість становить дотримання британськими психологами етичних принципів Британського психологічного товариства. В Ірландії – це принципи діяльності Психологічного товариства, а в США – Етичні рекомендації Американського психологічного товариства, якими повинні керуватись усі практикуючі психологи. Етика роботи психолога в перерахованих цивілізованих спільнотах полягає в тому, що завжди інтереси клієнта є вищими, ніж вимоги ситуації, дослідження чи інші приватні інтереси. Конфіденційність також є важливим етичним принципом, якого психологи повинні дотримуватися, працюючи з людьми [53].

При визначенні ефективності діяльності психолога та рівня його професіоналізму необхідно враховувати специфіку конкретного виду діяльності. При цьому критерії, що визначають можливість виконання функцій психолога, є різноплановими.

За психологічною професіоналізацією психологи поділяються на типи:

✓ *Психолог-науковець (дослідник)*, діяльність якого пов'язана з науковими дослідженнями, спрямованими на пошук нових психологічних знань, встановлення психологічних закономірностей. Для психолога-науковця професійно важливими є здібності до пошуку нових знань, їх узагальнення, здатність використовувати психологічні знання на практиці [12; 20].

✓ *Психолог-педагог (викладач психології)*, основна діяльність якого – едукація, тобто психологічне просвітництво і навчання психологічним знанням (проведення лекцій, семінарів, практичних занять, керівництво психологічною самоосвітою людей). Для викладача психології важливою є здатність систематизувати і передавати знання іншим [12; 19].

✓ *Психолог-практик*, основна діяльність якого – застосування психологічних знань для вирішення практичних завдань (психологічна діагностика і консультування, корекційна і розвиваюча робота, психологічна профілактика) [50]. На думку науковців, психологам-практикам притаманні: виражена готовність до контактів, загальна інтелектуальність, вміння підтримувати контакти, стресостійкість у процесі спілкування, вміння

контролювати свою поведінку, атракція, емпатія, емоційне зараження, самостійне прийняття рішень. Розвинуті комунікативні якості особистості, «талант спілкування» – важливий складник професійної діяльності психолога-практика [21].

Отже, структура професійно важливих якостей психологів відповідно до типу професіоналізації має якісну своєрідність, пов'язану зі специфікою «професійного середовища» [21].

У наукових джерелах відображені своєрідні формули чинників ефективності діяльності психологів-дослідників і психологів-практиків [17]:

формула ефективності психолога-дослідника:

$$Eф. = 0,31A + 0,78B + 0,47N,$$

у якій **Еф.** – ефективність діяльності, **А** – готовність до контактів, **В** – загальна інтелектуальність, **Н** – вміння підтримувати контакт;

формула ефективності психолога-практика:

$$Eф. = 0,72A + 0,29B + 0,29H + 0,29N,$$

у якій **А** – готовність до контактів; **В** – загальна інтелектуальність; **Н** – потреба у контактах з іншими людьми; **Н** – вміння підтримувати контакт.

Орієнтуючись на визначені формули, науковці зауважують, що фактор **Н** «схильність до активного спілкування» не є визначальним та мало впливає на успішність професійної діяльності психологів-дослідників. Поряд з тим дуже важливим фактором є загальний інтелект, раціональність у встановленні та підтриманні контактів, стриманість при виявленні інтересу до людини [17].

При оцінці ефективності діяльності психолога необхідно розрізняти об'єктивні та суб'єктивні критерії [6].

Об'єктивні критерії характеризують відповідність фахівця вимогам професії. Виділяються дві групи об'єктивних критеріїв:

1) об'єктивні показники успішності здійснення діяльності (продуктивність, якість, надійність);

2) рівень професійної кваліфікації та відповідність самого процесу діяльності соціально прийнятним способам її здійснення (точність, швидкість,

повнота виконання операцій, відсутність помилок, міра узагальнення й освоєння, ступінь впевненості фахівця, самостійність, наявність творчості).

Об'єктивні критерії оцінювання діяльності психолога розробляють відомства, установи, підприємства, у підпорядкуванні яких перебувають психологічні служби (підрозділи).

Суб'єктивні критерії характеризують ступінь відповідності професії вимогам спеціаліста (задоволеність фахівця обраною спеціальністю, умовами діяльності й досягнутими результатами, адекватність його професійного самовизначення) [7].

Офіційну оцінку ступеня кваліфікації психолога і його професійної діяльності може надати виключно фахівець-психолог. Оцінка професійної кваліфікації практичного психолога включає аналіз його методичної, теоретичної та практичної підготовки, оцінку оволодіння професійними методами роботи.

Психолог оцінюється з боку керівництва, своїх колег (колег-психологів), в тому числі за окремими емпіричними показниками. Оцінювання ефективності діяльності психолога за певними критеріями керівництвом та колегами зазначається як експертна оцінка.

Критерії оцінки діяльності психолога з боку керівництва – це насамперед різні кількісні показники його роботи (наприклад, кількість проведених психодіагностичних методик та кількість охоплених психодіагностичним обстеженням респондентів; кількість проведених заходів, занять або тренінгів; кількість підготовлених довідок, звітів, характеристик, рекомендацій, повідомлень тощо).

З боку колег-психологів оцінювання здійснюється насамперед за якісними особливостями й результатами діяльності (володіння професійними навичками практичної роботи з людьми, валідними психодіагностичними методиками, різноманітними корекційними та консультативними техніками та прийомами, методами сучасної тренінгової роботи); рівень професійної теоретичної підготовки; науково-дослідницька робота (уміння організувати та провести

психологічний експеримент; володіння сучасними методами обробки результатів психологічного дослідження; кількість публікацій, участь у наукових конференціях, у роботі наукових психологічних товариств); особиста професійна репутація і популярність (відгуки колег, клієнтів тощо). Ефективність визначається також за допомогою підрахунку кількісних показників роботи психолога (наприклад, кількості використаних тестів або кількості клієнтів, або часу, присвяченого певним видам діяльності). Значна кількість вчених, які вивчали ефективність роботи психологів-практиків стверджують, що важливим критерієм оцінки результату діяльності психолога є ефективність психологічного впливу (втручання), що призвів до полегшення психоемоційного стану клієнта (клінічне симптоматичне полегшення) [13; 51].

На ефективність діяльності психолога, зокрема, на ефективність процесу консультування, значний вплив здійснюють особистісні якості психолога, такі як здатність концентруватися та бути уважним до емоцій клієнта, відкритість, сприйнятливість поглядів, відмінних від своїх, гнучкість, терпимість, об'єктивність мислення, міжособистісна взаємодія [45]. Ефективність психологічного консультування, психотерапії та психокорекції значною мірою визначається вмінням спілкуватися з клієнтом, що передбачає щирий інтерес до людей, їхнього способу життя, емоцій, думок, вміння добирати правильні слова й тон, які забезпечують встановлення необхідного контакту, вміння слухати, терпіння. У структурі здатності до спілкування виділяють уміння: повно і правильно сприймати людину (спостережливість); розуміти внутрішні властивості і особливості людини (інтуїція); співпереживати (емпатія); аналізувати власну поведінку (рефлексія); керувати собою і процесом спілкування [15].

Таким чином, оцінювання діяльності психолога проводиться для стимулювання цілеспрямованого безперервного підвищення рівня його професійної компетентності, професійної майстерності, розвитку творчої ініціативи, підвищення престижу й авторитету, забезпечення ефективності надання психологічних послуг.

Розділ 2. НОРМАТИВНА БАЗА, ЩО РЕГЛАМЕНТУЄ ДІЯЛЬНІСТЬ ПСИХОЛОГА НПУ, ПСИХОЛОГА ЗВО

Нормативна документація являє собою сукупність документів, що визначають стандарти і нормативи професійної діяльності психолога.

Професійна діяльність психолога у підрозділах НПУ та ЗВО МВС України здійснюється відповідно до:

- ❖ Конституції України від 28.06.1996 [16];
- ❖ Закону України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 № 1556-VII [25];
- ❖ Закону України «Про Національну поліцію» від 02.07.2015 № 580-VIII [33];
- ❖ Закону України «Про освіту» від 05.09.2017 № 2145 [34];
- ❖ Закону України «Про охорону праці» від 14.10.1992 №2694-XII [35];
- ❖ Закону України «Про психіатричну допомогу» від 22.02.2000 № 1489-III [37];
- ❖ Указу Президента України «Про перелік посад, які можуть бути заміщені поліцейськими в державних органах, установах та організаціях» (в редакції Указу Президента України від 28.01.2020 року № 26/2020) [36];
- ❖ Положення про Міністерство внутрішніх справ України, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 28.10.2015 року № 878 [27];
- ❖ Положення про Національну поліцію, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 28.10.2015 року № 877 [28];
- ❖ Наказів НПУ, МВС, МОН, ЗВО, що стосуються психологічного забезпечення.

Одним з основних для регламентації діяльності психологів НПУ та психологів ЗВО є наказ МВС від 06.02.2019 № 88 «Про затвердження Порядку організації системи психологічного забезпечення поліцейських, працівників Національної поліції України та курсантів (слухачів) закладів вищої освіти із

специфічними умовами навчання, які здійснюють підготовку поліцейських» [31]. Цей наказ має 8 розділів та 8 додатків:

Розділ I. «Загальні положення», у якому визначено: суб'єкти, об'єкти системи психологічного забезпечення, завдання системи психологічного забезпечення.

Розділ II. «Організація системи психологічного забезпечення», у якому визначено:

- структурний підрозділ з питань психологічного забезпечення центрального органу управління Національної поліції України (далі – СППЗ НПУ) займається нормативним та методичним забезпеченням, контролем за організацією та виконанням завдань в органах, підрозділах поліції. Поряд з цим фахівці СППЗ НПУ за погодженням з МВС України можуть залучатися (за потреби) для надання консультативної, практичної та методичної допомоги психологам ЗВО;

- структурний підрозділ з питань психологічного забезпечення апарату МВС України (далі – СППЗ МВС) курує ЗВО та науково-дослідні установи МВС;

- основні завдання та функції системи психологічного забезпечення;

- функції керівників органів поліції та керівників ЗВО щодо психологічного забезпечення;

- допустимі норми службового навантаження на психолога НПУ, ЗВО.

Розділ III. «Принципи та напрями системи психологічного забезпечення».

Розділ IV. «Функції системи психологічного забезпечення в органах, підрозділах Національної поліції України».

Розділ V. «Функції системи психологічного забезпечення у ЗВО».

Розділ VI. «Організація роботи з працівниками поліції, курсантами (слухачами), поліцейськими ЗВО, які потребують психологічної підтримки та допомоги».

Розділ VII. «Функції психологів».

Розділ VIII. «Облікова документація з психологічного забезпечення».

У додатках до наказу подано перелік матеріального і технічного

забезпечення кімнати психологічної саморегуляції, зразки довідок, карти психологічного супроводження та журналу їх обліку.

❖ наказом МВС України «Про затвердження Змін до Порядку організації системи психологічного забезпечення поліцейських, працівників Національної поліції та курсантів (слухачів) закладів вищої освіти із специфічними умовами навчання, які здійснюють підготовку поліцейських» внесено зміни до наказу МВС України № 88 [26] щодо особливостей організації роботи психологів у воєнний час.

Психологи НПУ та ЗВО керуються Постановою Кабінету Міністрів України від 29.11.2022 № 1338 «Деякі питання надання психологічної допомоги ветеранам війни, членам їх сімей та деяким іншим категоріям осіб» [9]. Також реалізують мультимедійний сертифікований курс «Самодопомога Плюс» у рамках Національної програми психічного здоров'я та психосоціальної підтримки, яку ініціювала перша леді Олена Зеленська у травні 2022 року.

Нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність працівників підрозділів психологічного забезпечення в системі МВС, зокрема в НПУ, є:

❖ наказ МВС України від 19.07.2023 № 594 «Про затвердження Порядку взаємодії психологів Державної служби України з надзвичайних ситуацій та Національної поліції України під час дії воєнного стану в Україні або в окремих її місцевостях з питань надання психологічної допомоги постраждалим внаслідок надзвичайних ситуацій» [30];

❖ наказ МВС України від 15.01.2024 № 27 «Про затвердження Плану здійснення психологічного супроводу військовослужбовців Національної гвардії України, Державної прикордонної служби України, поліцейських та осіб рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, членів їх сімей під час дії воєнного стану та професійного відбору психологів (mental tutor)» [32];

❖ доручення Міністра внутрішніх справ України від 01.03.2024 № 29/01/22 «Про створення мультидисциплінарних команд» [38].

Також психологи НПУ беруть участь у реалізації проєктів «Пункт психологічних практик», «Mental Tutor», «Рівний-рівному», програми «Стійке лідерство» для керівників підрозділів НПУ тощо.

До нормативно-правових актів, що регламентують діяльність працівників підрозділів психологічного забезпечення в системі МВС, а саме психологів ЗВО, відносяться:

- ❖ наказ Міністерства освіти і науки України від 22.05.2018 № 509 «Про затвердження Положення про психологічну службу у системі освіти України» [29];

- ❖ наказ Міністерства освіти і науки України від 24.11.2020 № 2425 «Професійний стандарт за професією «Практичний психолог закладу освіти»» [39];

- ❖ лист МОН від 04.04.2022 № 1/3872-22 «Про методичні рекомендації «Перша психологічна допомога. Алгоритм дій» [22] тощо.

Отже, професійна діяльність психологів НПУ та психологів ЗВО регламентована нормативно-правовими актами. Залежно від структурної підпорядкованості (психологи НПУ чи психологи ЗВО), визначальними для їх професійної діяльності є відомчі накази, доручення, розпорядження МВС України, НПУ, ЗВО. Ці документи дозволяють оцінити дотримання стандартів та норм професійної діяльності психолога.

Розділ 3. МЕТОДИ, ФУНКЦІЇ, МЕТА ОЦІНЮВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА НПУ, ПСИХОЛОГА ЗВО

Найважливіша велика кількість міркувань й думок щодо розуміння поняття оцінювання персоналу, способів, функцій та мети отримання оцінки персоналу.

Оцінювання персоналу передбачає порівняння характеристик людини (ділових та особистісних якостей, трудової поведінки та результатів роботи) з відповідними еталонами, вимогами, параметрами, що охоплює дві сфери діяльності працівників – поточну та перспективну.

Оцінювання персоналу – це процес встановлення відповідності якісних характеристик персоналу (мотивації, здібностей, особистісних рис та якостей тощо) вимогам посади або робочого місця; процес визначення, як кожен конкретний працівник досягає «очікуваних результатів праці і відповідає тим вимогам, які визначені конкретною посадою».

Оцінювання персоналу проводиться з такою метою:

- адміністративною (розстановка, переміщення кадрів, оплата праці, заохочення тощо);
- інформативною (забезпечення керівників необхідною інформацією про кількісний та якісний склад персоналу);
- мотиваційною (орієнтація працівників на покращення професійної діяльності) [7].

Проведення оцінювання персоналу дозволяє:

- планувати кар'єрне зростання і просування по службі;
- визначати рівень компетентності й відповідність займаній посаді;
- скласти психологічний портрет працівника і визначити стан морально-психологічного клімату в колективі;
- розробити ефективну систему мотивації і визначити напрями роботи з персоналом.

Оцінювання персоналу виконує такі функції:

- орієнтуючу (самооцінка дозволяє психологу усвідомити себе і свою поведінку та визначити напрямки та способи подальшої діяльності);
- стимулюючу (успіхи чи невдачі коригують поведінку та спонукають рухатися в певному напрямку);
- вимірювальну (знання, вміння, навички, ефективність виконання посадових обов'язків, ступінь відповідності психолога займаній посаді);
- розвиваючу (оцінка потенційних можливостей психолога, розвитку інтелектуального, ділового потенціалу, вміння критично мислити та набувати нових компетентностей).

Існують такі **способи оцінювання**:

- неформальне оцінювання;
- оцінка особистісних характеристик працівника;
- використання методів, які дозволяють оцінити результати професійної діяльності та поведінки в колективі.

Метод оцінювання – сукупність певних теоретико-методологічних підходів до оцінювання особистісних якостей, поведінки й результативності праці співробітника, його вибір залежить від особливостей системи оцінювання.

Методи оцінювання персоналу поділяються на:

1. Об'єктивні методи (описовий метод оцінки; самооцінки; оцінювання за визначеними цілями; метод критичних випадків). Аналіз зарубіжного досвіду свідчить, що об'єктивна оцінка рівня кваліфікації психологів є найважливіший елемент загальної системи державного регулювання їх діяльності. Так, у багатьох розвинених країнах ліцензування та сертифікація психолога є важливою і необхідною умовою для початку самостійної діяльності та розширення її сфери [4].

2. Суб'єктивні методи (метод класифікації (ранжування); метод порівняння (попарного порівняння); метод стандартних оцінок; метод теоретичного розподілу тощо).

3. Комбіновані методи (управління за цілями (МВО); цілі та ключові

результати (OKR); ключові показники ефективності (KPI); оцінка персоналу 360/180 градусів (кругова оцінка); центр опіки (Assessment center); оцінка компетенцій, тестування; метод комітетів (експертне оцінювання); метод анкет та порівняльних анкет; метод оцінки нормативом роботи; метод моделювання ситуацій тощо) [5; 7].

Важливим завданням оцінювання персоналу психологічної служби є забезпечення зворотного зв'язку, коли психолог має знати результати оцінки. Потрібно відкрито обговорювати з психологом, яких помилок він припустився, і які помилки залежать від внутрішніх умов організаційної системи, що дозволить скорегувати як роботу психологів, так і умови їх праці, а також окреслити шляхи покращення професійної діяльності психолога.

Правом наділяти повноваженнями і регулювати практичну діяльність психологів можуть користуватися спеціальні комісії або експертні ради, в які входять представники закладів вищої освіти (фахівці у галузі психології), психологічних клінік, реабілітаційних центрів тощо. Для комплексної перевірки кандидата на отримання ліцензії проводиться іспит, в ході якого оцінюються знання та вміння фахівця. Встановлюються і додаткові вимоги, що стосуються наявності певної освіти, досвіду самостійної практики, вікових обмежень. Все це в кінцевому підсумку сприяє ефективній роботі психологів у багатьох сферах життєдіяльності суспільства.

У НПУ є така форма оцінювання персоналу як атестація, що є процесом оцінювання ефективності виконання співробітником своїх посадових обов'язків, які здійснюються безпосереднім керівництвом організації. Матеріали атестації ґрунтуються переважно на оцінці керівника структурного підрозділу і майже не враховують оцінку колег чи співробітників інших структурних підрозділів; не дають реальної і вичерпної інформації про результати оцінки (наприклад, порівняльна характеристика працівників одного кваліфікаційного рівня), або не береться до уваги самоаналіз, перспективи розвитку працівника й організаційної системи.

Джерелом інформації про результати професійної діяльності психолога є

інформація, яка відображена в матеріалах звітності про роботу психологічної служби. На підставі поданих звітів може бути проведена перевірка, оцінювання або атестування діяльності психолога НПУ, ЗВО.

При перевірках складається відповідний акт, у якому аналізується стан справ та якість роботи з об'єктами системи психологічного забезпечення. У висновках зазначається чи відповідає професійна діяльність психолога критеріям і показникам ефективності. Особлива увага приділяється всебічній характеристиці професійної компетентності психолога і його придатності для виконання посадових функцій. Даються рекомендації щодо вдосконалення професійної діяльності психолога з урахуванням передового досвіду в цій галузі.

Всебічність оцінки ефективності психологічної роботи передбачає застосування комплексу різноманітних методів і прийомів. Важливою умовою при цьому виступає залучення до оцінювання кваліфікованих фахівців-експертів, здатних оцінити не тільки формальні (результативні) характеристики праці суб'єктів психологічної роботи, але і ступінь їх професійної компетентності у виконанні тих чи інших видів діяльності.

Ефективне і змістовне оцінювання психологів можливе лише за умови застосування об'єктивних методів і розроблених на їх основі методик, що мають чітко визначені цілі, завдання й результативність процесу. Оцінювання здійснюється комплексно, враховуючи визначений комплекс критеріїв та сукупність показників.

Суб'єктивна оцінка ефективності діяльності психолога НПУ, психолога ЗВО з боку керівників та співробітників ґрунтується на наступних показниках:

- ставлення керівників та співробітників до системи психологічного забезпечення;
- характер взаємовідносин психолога з працівниками підрозділу;
- ступінь взаємодії керівників та психологів;
- стан соціально-психологічного клімату у підрозділах;
- оцінка результатів участі психолога в службовій діяльності правоохоронців.

До *об'єктивної оцінки ефективності діяльності психолога* НПУ, психолога ЗВО включають такі показники:

– результати діяльності, зафіксовані у різних нормативних документах, посадових інструкціях (функціональних обов'язках), методичних рекомендаціях, розроблених психологами;

– рівень організації та проведення психологами навчальних, практичних занять, тренінгів з об'єктами системи психологічного забезпечення;

– професійне володіння та адекватне використання психологами у своїй роботі тестів, методик та іншого інструментарію;

– кількість і якість проведених ними психологічних консультацій, тренінгів, психодіагностичних вивчень;

– наявність у психолога певного досвіду практичної діяльності;

– наявність у психолога професійно важливих якостей.

Таким чином, для оцінки ефективності професійної діяльності психологів НПУ та ЗВО необхідно використовувати обидві групи оцінок: об'єктивні та суб'єктивні.

При проведенні оцінювання можна застосовувати *методи оцінки професійної діяльності психолога*, призначені для виявлення та оцінки теоретичних знань і практичних умінь психолога:

➤ спостереження (для визначення ефективності здійснення професійної діяльності психологами, ступеня їх задоволеності роботою, факторів, значущих для виконання професійної діяльності);

➤ бесіду (для діагностики емоційного стану психологів, їхнього ставлення до роботи, визначення факторів, що впливають на ефективність професійної діяльності);

➤ аналіз документації (для вивчення об'єктивних показників ефективності діяльності психологів);

➤ опитування (отримання інформації від інших осіб);

➤ експертні оцінки (для визначення ефективності діяльності психологів; експертами виступають керівники, фахівці-психологи, колеги-психологи,

клієнти психолога);

➤ тестування за допомогою психодіагностичних методик (для визначення характерологічних особливостей психологів, дослідження системи ціннісних орієнтацій у структурі професійно важливих якостей психологів) [43].

Для оцінювання ефективності діяльності психолога можна адаптувати деякі комбіновані методи, які використовує сучасна школа управління [48; 49]. Розглянемо їх.

Метод оцінки «360 градусів» чи кругова оцінка – багатовимірний метод оцінки ефективності співробітника за допомогою відгуків про нього [5]. У оцінюванні беруть участь щонайменше 5 осіб з числа: керівництва, колег-психологів/членів колективу, підлеглих, клієнтів, з якими працював психолог та сам психолог.

Цей метод оцінки дозволяє провести:

1. Самооцінку психологом (самостійно аналізує свою роботу за певний період часу, оцінює, наскільки успішно впорався з поставленими завданнями, визначає свої сильні та слабкі сторони).

2. Оцінку від керівництва (тобто, аналіз роботи співробітника безпосереднім керівництвом).

3. Оцінку від колег-психологів або членів колективу, у якому працює психолог. Члени колективу, які найчастіше взаємодіють з психологом можуть надати найбільш розгорнутий та детальний зворотний зв'язок не лише за компетенціями співробітника, а й за його особистими якостями, ініціативністю, вмінням працювати в колективі.

4. Оцінку від підлеглих (зворотний зв'язок надають підлеглі психолога (у разі їх наявності)).

5. Оцінку, відгуки клієнтів або осіб, з якими психолог взаємодіяв чи проводив заходи психологічного забезпечення.

Метод оцінки «180 градусів» проводиться аналогічно, тільки зворотний зв'язок встановлюється між керівником і психологом, які заповнюють уніфіковану форму опитувальника, а потім аналізують її результати та

порівнюють з профілем посади [5]. Метод успішно використовується, коли необхідно оцінити велику кількість співробітників, при цьому не витратити на аналіз дуже багато часу, а також отримати зворотний зв'язок, визначити сильні/слабкі сторони психолога та розробити стратегію розвитку його як фахівця.

Метод оцінки компетенцій дозволяє провести аналіз наявних професійних навичок, знань, досвіду психолога та відповідність посадовим вимогам [5]. Щоб оцінити психолога за компетенціями, спочатку необхідно скласти матрицю компетенцій (набір якостей), якими він має володіти як фахівець, обіймаючи певну посаду. У додатку 1 запропоновано перелік основних компетенцій.

Окрім того, знання теорії і методів психологічного дослідження і впливу, психологічних характеристик та особливостей основних видів професійної діяльності, знання функціональних обов'язків і нормативних документів, що стосуються організації психологічної роботи, може бути оцінено як *професійно орієнтованим інтерв'ю*, так і *методом анкетування*. Професійно орієнтоване інтерв'ю рекомендується проводити в структурованій формі, застосовуючи оціночні та прив'язані шкали. З цією метою необхідно включати в його структуру питання, відповіді на які можуть підлягати диференційованій оцінці (ситуаційні питання, які можуть зустрітися в професійній діяльності). Перевагою такого інтерв'ювання є можливість кількісної оцінки розвитку тієї чи іншої компетенції.

Отже, професійну діяльність психолога можна оцінити за певними критеріями та показниками, що лежать в основі оцінки як професійної компетентності, так і успішності самої діяльності.

Розділ 4. ОЦІНЮВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА НПУ, ПСИХОЛОГА ЗВО ВІДПОВІДНО ДО РЕАЛІЗАЦІЇ НАПРЯМІВ ТА ФУНКЦІЙ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Оцінювання ефективності діяльності психологів детермінується основними напрямками практичної психології, найбільш ґрунтовними з яких є наступні:

❖ *Психопрофілактика* (діяльність спрямована на попередження дезадаптації персоналу, здобувачів освіти в освітньому закладі, просвітницьку діяльність, створення сприятливого психологічного клімату тощо).

❖ *Психодіагностика* (збір психологічної інформації про людину або групу, конкретних знань про конкретну людину, отриманих на основі узагальненої наукової теорії).

❖ *Психологічна корекція* (цілеспрямований вплив на ті чи інші сфери психіки клієнта, орієнтований на приведення її показників у відповідність з віковою або іншою нормою).

❖ *Психологічне консультування* (забезпечення людини необхідною інформацією і створення умов для подолання життєвих труднощів, продуктивного існування в конкретних обставинах).

❖ *Психотерапія* (спрямована на надання допомоги клієнту для продуктивної зміни особистості у випадках серйозних психологічних проблем, які не є проявами психічних захворювань) [40].

Діяльність психологічної служби в системі вищої освіти України реалізується у трьох основних напрямках:

❖ *науковий* (вивчаються закономірності психічного розвитку і формування особистості здобувача вищої освіти, з метою розробки методів і методик професійного застосування психологічних знань у сучасних умовах);

❖ *прикладний* (методичний, здійснюється соціально-психологічне забезпечення освітнього процесу шляхом розробки методик і технологій роботи психологів, включаючи їх професійну підготовку і підвищення кваліфікації);

❖ *практичний* (забезпечує безпосередню роботу психологів у закладах вищої освіти) [41].

Відповідно, основні види діяльності психологічної служби ЗВО – діагностика; корекція; реабілітація; профілактика; прогностика; проєктування.

Критеріями оцінювання професійної діяльності психолога НПУ, психолога ЗВО виступають:

- 1) оцінка розвитку професійно важливих особистісних якостей;
- 2) психологічна стійкість та готовність до ефективного виконання службових обов'язків;
- 3) оцінка ефективності діяльності відповідно до напрямів системи психологічного забезпечення та видів діяльності.

Конкретні напрями психологічного забезпечення в НПУ та ЗВО зазначені у розділі III «Принципи та напрями системи психологічного забезпечення» наказу МВС від 06.02.2019 № 88 [31]:

➤ *психологічне вивчення* об'єктів системи психологічного забезпечення, що реалізується шляхом психологічного дослідження з використанням формалізованих та малоформалізованих методик;

➤ *психологічна підготовка* об'єктів системи психологічного забезпечення реалізується шляхом проведення навчальних, практичних занять (ділові ігри, моделювання ситуацій, тренінги), з метою формування у працівників поліції, поліцейських ЗВО, курсантів (слухачів) професійно-психологічної надійності, стійкості, готовності до службової діяльності тощо;

➤ *психопрофілактична робота* щодо об'єктів системи психологічного забезпечення є комплексом заходів (організаційних, психологічних, просвітницьких, психопрофілактичних) та передбачає проведення цільових психодіагностичних досліджень, експрес-діагностики, консультування, заходів психокорекції, функціонування психотренінгових комплексів, кімнат психологічної саморегуляції, сприяння в організації та проведенні психологічної реабілітації працівників поліції, які перебували в екстремальних ситуаціях;

➤ *підтримка та оптимізація соціально-психологічного клімату* в колективах – процес формування оптимальних соціально-психологічних умов для підтримки високої працездатності та ефективної діяльності колективів, шляхом анкетування, опитування, а також проведення заходів корекції внутрішньокolleктивних відносин та надання відповідних рекомендацій для підвищення ефективності професійної діяльності колективів;

➤ *психологічне супроводження службової діяльності* працівників поліції, у тому числі в ході проведення ними оперативних заходів та слідчих дій, спрямоване на підвищення ефективності діяльності працівників поліції із забезпечення публічної безпеки та порядку, протидії злочинності;

➤ *психологічне супроводження освітнього процесу у ЗВО* – комплекс заходів, спрямованих на забезпечення адаптації курсантів (слухачів) до умов освітньої та службової діяльності. Цей напрям реалізується шляхом здійснення відповідних психологічних заходів.

Відповідно, напрями системи психологічного забезпечення екстраполюються на перелік базових функцій психологів НПУ, психологів ЗВО.

Функціональні обов'язки, що покладаються на психологів НПУ та психологів ЗВО передбачені розділом VII. «Функції психологів» наказу МВСУ від 06.02.2019 № 88 [31].

Психологи НПУ в межах своїх повноважень:

– здійснюють психодіагностичне вивчення працівників поліції, результати якого відображають у довідці;

– проводять планову та позапланову експрес-діагностику працівників поліції;

– здійснюють психопрофілактичні заходи щодо працівників поліції, які потребують психологічної допомоги та підтримки;

– здійснюють психологічне консультування працівників поліції, проводять заходи психокорекції;

– проводять практичні заняття із працівниками поліції в кімнатах психологічної саморегуляції;

- беруть участь (у межах компетенції) у заходах щодо проведення психологічної реабілітації працівників поліції;
- проводять навчальні, практичні заняття, інформаційно-просвітницькі заходи із питань збереження психічного здоров'я, тренінги, спрямовані на розвиток навичок ефективної комунікації, толерантного ставлення до населення, формування психологічної стійкості;
- здійснюють психологічне супроводження практичних занять із тактичної підготовки працівників поліції;
- проводять моніторинг стану соціально-психологічного клімату в колективах;
- надають рекомендації керівництву щодо забезпечення високої професійної функціональності колективів;
- проводять психологічні заходи з метою оптимізації соціально-психологічного клімату в колективах, корекції службових внутрішньокolleктивних відносин;
- забезпечують психологічне супроводження оперативних заходів та слідчих дій;
- беруть участь (у межах компетенції) у проведенні заходів психологічного впливу на правопорушників;
- апробують сучасні методи психологічної діагностики, беруть участь у розробленні та впровадженні професіограм (психограм) відповідно до спеціалізації основних напрямів діяльності НПУ;
- проводять психопрофілактичну роботу з метою запобігання випадкам суїциду у колективах поліції, беруть участь у службових розслідуваннях [31].

Психологи ЗВО в межах наданих повноважень:

- здійснюють психодіагностичне вивчення поліцейських ЗВО, курсантів (слухачів), результати якого відображають у довідці;
- здійснюють психологічне супроводження адаптації курсантів (слухачів) до специфіки освітньої та службової діяльності;

- проводять практичні заняття, тренінги, планову щорічну експрес-діагностику курсантів (слухачів), поліцейських ЗВО;
- здійснюють комплексні психопрофілактичні заходи з курсантами (слухачами), поліцейськими ЗВО, які потребують психологічної підтримки та допомоги;
- проводять психологічне консультування курсантів (слухачів), поліцейських ЗВО;
- реалізують заходи психокорекції, спрямовані на усунення недоліків індивідуального особистісного розвитку та підвищення адаптивних можливостей, розширення поведінкового діапазону курсантів (слухачів), поліцейських ЗВО;
- проводять практичні заняття із поліцейськими ЗВО, курсантами (слухачами) в кімнатах психологічної саморегуляції;
- здійснюють моніторинг стану соціально-психологічного клімату в колективах;
- надають рекомендації керівництву ЗВО щодо оптимізації соціально-психологічного клімату в колективах;
- проводять психологічні заходи, спрямовані на згуртування колективів;
- надають консультативну допомогу поліцейським ЗВО, курсантам (слухачам) у питаннях професійного спілкування;
- беруть участь у розробленні та впровадженні професіограм (психограм) відповідно до спеціалізації основних напрямів діяльності Національної поліції України, в апробації сучасних методів психологічної діагностики, проведенні інших наукових досліджень;
- беруть участь (у межах компетенції) у службових розслідуваннях випадків самогубства та суїцидальних проявів поліцейських ЗВО, курсантів (слухачів), проводять роботу з профілактики таких випадків у колективах ЗВО [31].

Таким чином, психологи НПУ та психологи ЗВО в межах своєї компетенції та функціональних обов'язків здійснюють психологічні заходи відносно об'єктів системи психологічного забезпечення, визначених профільними наказами.

Розділ 5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА НПУ, ПСИХОЛОГА ЗВО

Для забезпечення об'єктивності та всебічності оцінки професійної діяльності психолога необхідно, щоб:

– в оцінці професійної діяльності психолога брали участь не тільки керівництво, а й кваліфіковані фахівці, які володіють критеріями та методиками оцінки професійної компетентності психолога;

– поряд з оцінкою експертів враховувалися самооцінка діяльності психолога та оцінка психолога працівниками, особами з якими він працює;

– дані, отримані в ході діагностики фахівця, співвідносилися з нормативними вимогами професії, результатами діяльності інших психологів, на предмет позитивної динаміки професіоналізму за певний період;

– комплексно використовувалися критерії та показники (об'єктивні й суб'єктивні) [7].

Комплексність оцінювання професійної діяльності психолога залежить від того, яку мету має оцінювання та хто залучається до процедури. Комплексність і результативність оцінювання полягають у зіставленні:

- самооцінки (психолог оцінює себе);
- оцінки посадових осіб (керівництва підрозділу, у якому працює психолог);
- оцінки кваліфікованих фахівців-психологів (експертне оцінювання).

Залучення експертів, у ролі яких можуть виступати посадові особи (керівники) та кваліфіковані фахівці (психологи СППЗ НПУ, СППЗ МВС, науково-педагогічні працівники, що викладають психологічні дисципліни у ЗВО, психологи-практики), що володіють критеріями та методиками оцінки професійної компетентності психолога;

- оцінки професійної діяльності психолога з боку працівників підрозділу, якими опікується психолог;
- оцінки або відгуків клієнтів, яким психолог надав психологічні послуги;

- соціометричний статус психолога у колективі, особливості міжособистісних взаємин з колегами.

Розглянемо детальніше складові процедури оцінювання ефективності професійної діяльності психолога.

Самооцінювання – це оцінка самим психологом результативності власного професійного розв'язання психологічних проблем і досягнення якісних результатів у роботі з людьми. Критерії оцінки психологом власної професійної діяльності та компетентності ґрунтуються на сформованій професійній самосвідомості та Я-концепції психолога. Оскільки результати психологічної роботи можуть бути віддаленими в часі, існує думка, що критерії таких оцінок дуже суб'єктивні. При цьому психологи можуть бути критичними до себе і своєї роботи та оцінювати себе в професійному відношенні нижче, ніж оцінюють його співробітники і колеги.

Психолог у довільній формі дає загальну оцінку ефективності проведених заходів з психологічного забезпечення службової діяльності працівників НПУ, ЗВО. Проводить аналіз проблем, які є в службовому колективі та надає пропозиції щодо шляхів їх вирішення та активізації роботи психологічної служби [8]. Наприклад, можна використовувати анкету для самооцінювання (див. додаток 2).

Для адекватного орієнтування у своїх професійних можливостях і досягненнях психолог має постійно підтримувати контакт з керівництвом і колективом працівників підрозділу, в якому він працює, брати участь в різноманітних заходах фахового спрямування. Це дає змогу психологу отримувати позитивний зворотний зв'язок щодо ефективності своєї професійної діяльності та досягнень.

Оцінювання з боку керівництва може проводитись на основі вимог до роботи психолога, прописаних в нормативних актах, посадових інструкціях та функціональних обов'язках; показників професійної діяльності (кількісні показники, відображені у звітах психологів); прописаних вимогах до роботи психолога на основі загальних положень та наявних аналогічних документах.

Важливо враховувати реальне ставлення керівництва до праці психолога: алгоритму, технологій, конкретних прийомів і методів, засобів, що використовуються ним для здійснення поставленої мети [8].

Слід зауважити, що обсяг роботи не є достатньою підставою для вимірювання її ефективності. Поняття ефективності та обсягу виконаної роботи мають самостійний зміст, хоча й тісно взаємопов'язані [5]. Крім цього, оцінка діяльності психолога залежить від того, яку бажану модель цієї діяльності вбачають керівники. Керівництво може висувати додаткові вимоги до психолога.

У зв'язку з цим звертається увага на:

- відповідність змісту роботи психолога плану і перспективним напрямкам роботи органу/підрозділу/закладу, в якому він працює;
- кількість проведених психодіагностичних методик і осіб/клієнтів/співробітників, з якими проводили психодіагностичні заходи;
- виступи психолога перед співробітниками органу/підрозділу/закладу;
- психологічні заходи (тренінги, навчальні сесії), проведені психологом, і кількість охоплених ними співробітників;
- підготовлені доповіді, звіти, повідомлення, рекомендації, резюме, проспекти, презентації, присвячені важливим і актуальним проблемам;
- оформлені психологом інформаційні та інші наочні матеріали. Ці критерії характеризують обсяг роботи, виконаний психологом.

Оцінювання колегами-психологами (експертами-психологами)

проводиться, як тими, що працюють у даній установі, так і тими, які взаємодіють із психологом у межах професійної діяльності, та здійснюється насамперед за якісними особливостями та результатами діяльності, такими як:

- володіння професійними навичками практичної роботи з людьми: валідними психодіагностичними методиками, корекційними, консультативними техніками і прийомами, методами сучасної тренінгової роботи;
- рівень професійної теоретичної підготовки: наявність базової психологічної освіти; тип навчального закладу, який закінчив психолог, і форма його підготовки (очна, заочна, дистанційна, мережева); спеціальні сертифікати

та дипломи щодо професійної підготовки/перепідготовки та підвищення кваліфікації;

– участь у науково-дослідній роботі: вміння організувати і провести психологічне дослідження; володіння сучасними методами обробки результатів психологічного дослідження, зокрема статистичними; кількість публікацій, участь у наукових заходах тощо;

– особиста професійна репутація і популярність: відгуки колег, клієнтів, керівництва органу/підрозділу/закладу, в якому працює психолог.

Психологи-професіонали з насторогою ставляться до тих своїх колег, які вважають, що є фахівцями в будь-якому виді психологічної роботи, володіють усіма необхідними психологічними методиками, беруться за розв'язання будь-яких психологічних проблем.

Оцінювання працівниками підрозділу. У роботі з вивчення, контролю та оцінки діяльності психолога особлива увага має приділятися його вмінню виділити найбільш актуальні проблеми в службовій діяльності та внутрішньому житті колективу, концентрації зусиль на їх вирішенні, системності у роботі з різними категоріями працівників [8].

З одного боку, від психолога можуть очікувати дії, що відповідають моделі «психолог-помічник керівництва», що базується на положеннях когнітивної та поведінкової психології; з іншого – діяльність психолога може відповідати моделі «психолог-психотерапевт», в основі якої лежать постулати гуманістичної та екзистенціальної психології. Для кожної з цих моделей успішність діяльності психолога визначається різними критеріями. У першому випадку психолог перебуває на боці керівництва, виконує його рішення, проводить лінію керівництва в роботі з людьми. У другому – психолог свідомо перебуває на боці клієнтів-співробітників. Таким чином, якщо уявлення про цілі діяльності психолога з боку керівництва та його самого не будуть співпадати, психолог може бути оцінений хоча й досить об'єктивно в рамках будь-якої моделі, але однобічно. Внаслідок цього може виникнути взаємне невдоволення, незрозуміння, розбіжності. Проте обидві моделі можуть співіснувати. Модель

«психолог-помічник керівництва» (адміністрації) може розглядатися як основна, а модель «психолог-психотерапевт» має надбудовуватися над нею в міру накопичення досвіду роботи та професійного зростання психолога.

Оцінка діяльності психолога в межах обмежень професійних та етичних норм проводиться з урахуванням знання фахівцем цих норм і практичного дотримання їх у повсякденній психологічній практиці.

Знання теорії і методів психологічного дослідження, психологічних характеристик та особливостей основних видів професійної діяльності правоохоронця, знання функціональних обов'язків і нормативних документів, що стосуються організації психологічної роботи в підрозділах НПУ чи ЗВО, можуть бути оцінені за допомогою професійно орієнтованого інтерв'ю або методу анкетування. У ході анкетування оцінюються різні сторони спеціальної компетентності психолога.

Оцінки або відгуки клієнтів, яким психолог надавав психологічні послуги.

Таке оцінювання може здійснюватися за допомогою опитування осіб/клієнтів/співробітників, з якими психолог взаємодівав. Заповнення анкети щодо ефективності надання психологічних послуг, наприклад: оцінка клієнтом психологічного консультування [2] (зразок анкети див. у додатку б). Також необхідно брати до уваги відгуки про якість надання психологічних послуг, або про психолога як професіонала з соціальних мереж.

Соціометричний статус психолога у колективі, особливості міжособистісних взаємин з колегами. До числа значущих критеріїв ефективності діяльності психолога відносяться показники: статусність та авторитетність серед колег у колективі підрозділу, ефективне міжособистісне спілкування з колегами та клієнтами.

Слід зазначити, що для кожного із видів професійної діяльності психолога, напряму психологічної роботи існують свої специфічні критерії та показники, що лежать в основі оцінки професійної компетентності та успішності діяльності.

Оцінювання психолога за видами/напрямами професійної діяльності.

Оцінювання психодіагностичної роботи психолога проводиться відповідно

до груп вимог, які виступають в ролі критеріїв оцінки її якості та ефективності.

1) Професійна компетентність психолога:

- знання теоретичних основ психодіагностики;
- чіткі уявлення про типології психодіагностичних завдань і ситуацій;
- знання змісту і призначення використовуваних психодіагностичних методик, їх теоретичне обґрунтування;
- вміння формулювати висновки про результати проведеного психодіагностичного дослідження;
- орієнтування в ситуації обстеження, знання норм та меж своєї відповідальності за отримання, зберігання і використання отриманої інформації;
- усвідомлення меж власної компетентності в застосуванні методів і засобів діяльності;
- розвинені комунікативні вміння.

2) Вибір і застосування психодіагностичних методів та засобів:

- адекватність методик відповідно до запиту клієнта;
- теоретична обґрунтованість, адекватність їх психологічної теорії, в межах якої працює психодіагност;
- надійність, валідність та об'єктивність психодіагностичних методик;
- відповідність тесту/методики вибірці, яка діагностується;
- кваліфікована інтерпретація отриманих результатів.

3) Дотримання професійно-етичних норм і вимог до організації та проведення процедури обстеження, використання його результатів, чітке розмежування у наданні отриманої інформації.

4) Вимоги до результату психодіагностичної роботи. Правильність психологічного висновку, його адекватність реальному стану об'єкта вивчення, своєчасність (його швидкість і оперативність), комунікативна цінність (можливість передачі і використання інформації неспеціалістами), точність прогнозування перспективного стану об'єкта і розвитку ситуації, конкретність пропозицій і рекомендацій для здійснення подальшої корекційної роботи.

5) Наявність необхідного матеріально-технічного забезпечення для

проведення психодіагностичної роботи.

Оцінювання психологічного консультування.

Оцінювання навичок і умінь психолога в ситуації професійної взаємодії з клієнтом повинна проводитися групою фахівців-психологів і включати наступні показники:

- вміння знімати психологічний бар'єр у спілкуванні;
- вміння встановлювати і підтримувати контакт з клієнтом, демонструвати постійну залученість та інтерес;
- доброзичливість, тактовність;
- гнучкість і продуктивність діалогу;
- свободу і самостійність клієнта;
- аргументованість пропозицій;
- вміння розуміти співрозмовника.

Якість психологічного консультування можна визначити за такими критеріями:

1. Клієнт під час спілкування з психологом отримує певну підтримку або схвалення, внаслідок чого відбувається покращення психоемоційного стану.
2. Клієнт під час консультації або після консультації дізнається/відкриває для себе нову інформацію, яка дозволяє йому поглянути на проблему, що турбує, з іншого боку, знайти інструменти її вирішення, зрозуміти і прийняти власну відповідальність за свої дії.
3. Клієнт відчуває психологічний комфорт під час спілкування з психологом, відчуває довіру до психолога, безпеку, безоціночне прийняття з боку психолога.
4. Зміна у клієнта думок, почуттів та поведінки на функціональному рівні без зміни психологічної структури особистості.

Таким чином, оцінка ефективності роботи психолога НПУ та ЗВО, критерії продуктивності надання психологічної допомоги та підтримки ґрунтуються на:

- суворому дотриманні психологом нормативних вимог та регламенту надання психологічної допомоги та підтримки;

- професіоналізмі психолога за наявності у нього відповідного ресурсу у вигляді констатованого комплексу компетенцій;
- об'єктивних та суб'єктивних показників його роботи;
- експертному оцінюванні кваліфікованою психологічною спільнотою, клієнтами якості психологічної допомоги;
- реалізації супервізійних програм.

Основними критеріями оцінювання діяльності психолога НПУ, психолога ЗВО виступають такі показники:

1. Діяльність психолога зі створення умов для ефективної роботи (обладнання та методичне оснащення кабінету, збереження ввіреного йому майна). Робочий кабінет необхідний для зберігання документації, методичних матеріалів, проведення індивідуальних розмов чи психологічної діагностики. Сучасні вимоги до оснащення робочого місця психолога передбачають створення АРМу – автоматизованого робочого місця, оснащеного сучасною апаратурою та засобами реєстрації психологічних параметрів.

2. Регулярне і чітке ведення документації, її якість.

3. Участь у науково-дослідній та методичній роботі.

4. Позитивні зміни в роботі з клієнтами (особовим складом підрозділів НПУ, здобувачами вищої освіти, науково-педагогічним та особовим складом ЗВО тощо), що визначаються на основі протоколів досліджень, спостережень, бесід, результатів позитивних змін у поведінці, особистісних характеристиках.

5. Обґрунтованість індивідуальних і групових психодіагностичних обстежень, тестувань, психологічних висновків і рекомендацій, їх відповідність вимогам.

6. Розробки психокорекційних програм і занять.

7. Відгуки керівництва та об'єктів системи психологічного забезпечення про роботу психолога (визначається за допомогою анонімного анкетування).

8. Участь психолога у складі робочих груп, роботі комісій.

9. Підвищення кваліфікації відповідно до чинного законодавства (для освітян – ст. 59 Закону України від 05.09.2017 № 2145 «Про освіту» [34], для

поліцейських – ст. 75 Закону України від 02.07.2015 № 580-VIII «Про Національну поліцію») [33].

Психолог повинен піклуватися про підвищення своєї кваліфікації:

– постійно працювати над опануванням сучасними психологічними технологіями, що рекомендовані психологічною наукою для практичного впровадження;

– постійно працювати над вивченням фахової літератури;

– брати участь у наукових заходах, навчально-методичних зборах з актуальних проблем діяльності психологічної служби МВС України [8].

Оцінка професійної діяльності психолога НПУ, психолога ЗВО здійснюється за допомогою таких груп критеріїв ефективності:

1) практико-результативні критерії – визначають залежність і вплив проведених заходів психологічної роботи на конкретні позитивні зміни, що характеризуються вдосконаленням об'єктивних показників особистісного та професійного розвитку;

2) оптимально-діяльнісні критерії – оцінюють відповідність цілей, завдань, змісту, принципів, форм і засобів психологічної роботи віковим, гендерним, соціально-психологічним особливостям особистості та групи, а також вимогам до професійної діяльності;

3) мотиваційно-прогностичні критерії – визначають готовність до успішного вирішення професійних завдань, використання конкретних шляхів підвищення ефективності службової діяльності.

На підставі виділених критеріїв оцінювання ефективності професійної діяльності психолога НПУ, психолога ЗВО включає такі групи показників:

1) зовнішні показники (відображають психологічну готовність співробітників правоохоронних органів до здійснення службової діяльності, результативність цієї діяльності, ступінь сформованості у співробітників особистісних та ділових якостей, плинність кадрів, рівень самогубств серед особового складу, індивідуальні траєкторії професійної кар'єри та службового зростання співробітників);

2) внутрішні показники (характеризують прогностичні можливості результатів психодіагностичних обстежень; враховують обсяг проведених психологом заходів, а також роботу з категорією осіб, які потребують допомоги та підтримки);

3) показники ефективності організації роботи психологічної служби (правовий статус, штатна чисельність психологів, робоче навантаження психолога, освітній рівень, досвід роботи (оцінюється через стаж служби на посаді, досвід психологічної роботи, стаж служби у правоохоронних органах), рівень правового, науково-методичного та матеріально-технічного забезпечення діяльності психологів тощо).

Показники/критерії професіоналізму діяльності психологів НПУ та ЗВО:

1) професійна компетентність психолога, відповідність його знань, умінь та навичок об'єктивним вимогам професійної діяльності, цілям, завданням, функціям та прогнозованому результату;

2) результати діяльності, зафіксовані у різних документах, інструкціях, методичних рекомендаціях, наукових статтях, тезах наукових заходів тощо;

3) рівень організації та проведення психологами занять із професійно-психологічної підготовки об'єктів системи психологічного забезпечення;

4) кількість і якість проведених ними психологічних консультацій, тренінгів, якість психодіагностичних обстежень, що проводяться:

5) формальні показники якості роботи:

– результати атестації, підвищення (зниження) на посаді;

– показники порушення законності, службової дисципліни;

– плинність кадрів, захворюваність, травматизм, загибель.

Інтегральний критерій «професіоналізм особистості» психолога НПУ, психолога ЗВО відображають такі показники:

1) рівень розвитку професійно важливих якостей (з одного боку – емпатійність, рефлексивність, комунікабельність, незалежність, креативність, гнучкість; з іншого – нормативність, уміння підкорятися наказам, авторитарність, домінантність, відповідальність, старанність, організаторські

здібності, висока емоційна стійкість, самоконтроль);

2) мотиваційна сфера та ціннісні орієнтації (професійна мотивація, інтерес до роботи, зрілість морально-етичних цінностей);

3) рівень розвитку професійної самосвідомості (самоідентифікація у професії, здатність адекватно оцінити себе як професіонала та результати своєї професійної діяльності) [33].

Це дозволяє виокремити групи психологів відповідно до рівня їх професіоналізму – ефективності професійної діяльності:

1) високоефективні психологи (високий (творчо-майстерний) рівень ефективності професійної діяльності) мають високий рівень розвитку професійно важливих якостей, мотивацією до виконання діяльності психолога НПУ, психолога ЗВО;

2) середньоефективні психологи (середній (репродуктивно-виконавський) рівень ефективності професійної діяльності) мають середні показники продуктивності та задоволеності діяльністю, помірний рівень розвитку професійно важливих якостей та мотивації до професійної діяльності;

3) низькоефективні психологи (низький (формально-виконавський) рівень ефективності професійної діяльності) мають низькі показники продуктивності діяльності, низьку професійну мотивацію, невідповідність особистісних якостей специфіці професійної діяльності.

Таким чином, професійну діяльність психолога НПУ, психолога ЗВО можна оцінити відповідно до виділених критеріїв.

ПІСЛЯМОВА

На посади психологів НПУ та психологів ЗВО призначаються фахівці, які мають вищу психологічну освіту відповідно до затверджених МВС України кваліфікаційних вимог. Ними мають бути підготовлені спеціалісти, які володіють знаннями щодо напрямів психологічної роботи, видами діяльності психологічної служби, етичними принципами психолога тощо.

Професійна діяльність психологів НПУ та психологів ЗВО регламентована нормативно-правовими актами, які передбачають напрями та види робіт психологів, їх функціональні та посадові обов'язки. Нормативна документація являє собою сукупність документів, що визначають стандарти й нормативи професійної діяльності психолога.

Цими ж нормативними актами передбачено оцінювання роботи психолога НПУ та психолога ЗВО у вигляді надання періодичних звітів про проведену роботу (щоквартальні, річні). У звітах відображаються показники відповідно напрямам та видам роботи. Звіти включають в себе як кількісні показники, так й визначають ступінь відповідності результатів професійної діяльності наміченим цілям і нормативним вимогам.

До оцінювання можна також віднести нормативно передбачену атестацію психологів або щорічну конкурсну комісію, під час якої також розглядають показники професійної діяльності психолога, його особистісні характеристики, оцінюються професійно важливі якості, аналізуються відгуки керівництва та колективу тощо.

До того ж, згідно нормативних вимог, психологи мають здійснювати підвищення кваліфікації з певною періодичністю, відповідно до чинного законодавства постійно удосконалювати свою кваліфікацію.

З виникненням нових викликів сучасності, додаються нові обов'язки, які вимагають набуття психологами нового досвіду, оволодіння новітніми технологіями та методами. Врешті, справжній психолог-практик повинен бути налаштований на постійний саморозвиток, на досягнення вищих рівнів

професіоналізму. Саме тому, до нього цілком та повністю можуть бути застосовані наріжні акмеологічні критерії, зокрема – «Професіоналізм діяльності» та «Професіоналізм особистості». «Професіоналізм діяльності» є мірилом досконалого інструментального володіння знаннями, уміннями та навичками психологічної роботи, креативністю у реалізації класичних та новітніх технік і технологій, постійній налаштованості на удосконалення власного дослідницького і праксеологічного ресурсу. «Професіоналізм особистості» – це постійна та безперервна робота над собою, критичне та упереджене ставлення до себе як до фахівця й особистості, органічно поєднане із творенням і досягненням високих цілей професійної досконалості, налаштованістю на гуманістичне служіння ідеалам, викликам і потребам професійної правоохоронної спільноти, громадянського суспільства незалежної України.

Використання наявних та творча розробка новітніх і конкретних критеріїв та показників професійної діяльності психологів системи МВС України, сприятиме не лише оцінці реального внеску кожного фахівця у вирішення актуальних професійних завдань, але й визначенню перспектив його творчого й особистісного потенціалу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андросюк В., Юрченко-Шеховцова Т. Теоретико-методологічне підґрунтя оцінки ефективності діяльності психолога (компаративний аналіз). *Юридична психологія*. 2024. 1(34). С.35–45. doi:10.33270/03243401.35.
2. Афанасьєва Н. Є. Психологічне консультування представників екстремальних професій: теорія, методологія, практика: монографія. Харків: НУЦЗУ, 2017. 315 с.
3. Берегова Н., Джигун Л. Особистісна тривожність психолога та її вплив на результативність професійної діяльності. *Psychology Travelogs*. 2021, № 1. С. 30–38. doi: 10.31891/pt-2021-1-3.
4. Волошина О. В. Проблема сертифікації психологів: порівняльний аналіз міжнародного досвіду. *Scientific Studios on Social and Political Psychology*. [Т. 30, № 1](#), 2024. С.6-15. <https://doi.org/10.61727/ssppj/1.2024.06>
5. Гончаренко О. Г. Методи оцінки персоналу і їх вплив на ефективність діяльності організаційних систем. *Науковий вісник Сіверщини. Серія: Освіта. Соціальні та поведінкові науки*. 2023. № 2 (11). С. 63–75. doi 10.32755/sjeducation.2023.02.063
6. Гринчук О. Психологічна готовність майбутніх офіцерів-психологів до професійної діяльності: основні критерії та показники. *Збірник наукових праць: психологія*. 2018. № 22. С. 106–115. doi: 10.15330/psp.22.106-115.
7. Дідур К. М. Сучасні методи оцінки персоналу. *Ефективна економіка*. 2011. № 11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=776>
8. Делікатний С. К. Основи професійної діяльності практичних психологів ОВС : методичні рекомендації. Київ, 1999. Серія : Практична психологія в органах внутрішніх справ. Випуск 1.
9. Деякі питання надання психологічної допомоги ветеранам війни, членам їх сімей та деяким іншим категоріям осіб : Постанова КМУ від 29.11.2022 № 1338. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1338-2022-%D0%BF#Text>

10. Етичний кодекс психолога від 20.12.1990. URL: <https://vseosvita.ua/blogs/etychnyi-kodeks-psykholoha-95866.html>
11. Ефективність. Психологіс. *Енциклопедія практичної психології* : [сайт]. URL: <http://psychologis.com.ua/effektivnost-1.htm>.
12. Іванова Т. Психологія. Вступ до спеціальності. Суми: СумДУ. 161 с. URL: https://ppst.sumdu.edu.ua/images/pdf/Vstup_PL_Konspekt_Ivanova.pdf
13. Кихтюк О., Федотова Т. Психологічна підтримка особистості: методи та особливості роботи клінічного психолога. *Psychological Prospects Journal*. 2021. № 38. С. 63–75. doi: 10.29038/2227-1376-2021-38-63-75.
14. Кокун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця : монографія. Київ : Інформ.-аналіт. агенство, 2012. 200 с.
15. Компетентнісний підхід у професійній підготовці майбутніх психологів : монографія / авт. кол. ; під наук. ред. О. М. Лозової. Вінниця : 4 Віндрук, 2014. 184 с. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/33689839.pdf>.
16. Конституція України від 28.06.1996 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
17. Марценюк М. О. Особливості професійної та особистісної готовності психолога до професійної діяльності. *Міжнародний науковий вісник*. 2014. Вип. 2 (9). С. 366–382. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/9826>.
18. Матійків І. М., Ковальчук З. Я. Професійна майстерність психолога: навч.-метод. посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2016. 340 с.
19. Мащак С. О. Теоретична модель викладача психології як суб'єкта педагогічної діяльності. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Психологія*. Том 33 (72) № 1 2022. С. 113-117. URL: <https://doi.org/10.32838/2709-3093/2022.1/18>
20. Метельська Н. Й. Розвиток професійно важливих якостей майбутніх психологів як чинник формування їх професійної самосвідомості. *Науковий вісник Херсонського Державного університету*. Психологічні науки. Вип. 3. Том 2, 2017. URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/507313.pdf>

21. Паршина Ю. І. Вивчення професійно важливих якостей психолога. Харків. 2008. URL: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/114/1/Паршина%20Ю.І.%20Вивчення%20професійно%20важливих%20якостей%20психолога.pdf>.

22. Перша психологічна допомога. Алгоритм дій: методичні рекомендації : Додаток до листа МОН України №1/3872 від 04.04.2022. URL: <https://mon.gov.ua/npa/pro-metodichni-rekomendaciyi-persha-psihologichna-dopomoga-algoritm-dij>

23. Пирог Г., Шикирава Н. Особливості емпатії на різних етапах професійного становлення практичних психологів системи освіти. *Науковий Часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова*. 2020. № 10 (55). С. 87–99. (Серія 12 «Психологічні Науки»). doi: 10.31392/princ.series12.2020.10(55).09.

24. Пілецький В. Акмеологічна модель професійної діяльності практичного психолога. *Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи*. 2021. № 3 (56). Т. 2. С. 216–226. doi: 10.33216/2219-2654-2021-56-3-2-216-226

25. Про вищу освіту : Закон України від 01.07.2014 № 1556-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text>

26. Про затвердження Змін до Порядку організації системи психологічного забезпечення поліцейських, працівників Національної поліції та курсантів (слухачів) закладів вищої освіти із специфічними умовами навчання, які здійснюють підготовку поліцейських : наказ Міністерства внутрішніх справ України від 15.05.2023 № 393. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0912-23#Text>

27. Про затвердження [Положення про Міністерство внутрішніх справ України](#) : Постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2015 № 878. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/878-2015-%D0%BF#Text>

28. Про затвердження [Положення про Національну поліцію](#) : Постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2015 № 877. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/877-2015-%D0%BF#Text>

29. Про затвердження Положення про психологічну службу у системі освіти України : наказ Міністерства освіти і науки України від 22.05.2018 № 509. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0885-18#Text>

30. Про затвердження Порядку взаємодії психологів Державної служби України з надзвичайних ситуацій та Національної поліції України під час дії воєнного стану в Україні або в окремих її місцевостях з питань надання психологічної допомоги постраждалим внаслідок надзвичайних ситуацій: наказ Міністерства внутрішніх справ України від 19.07.2023 № 594. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1313-23#Text>

31. Про затвердження Порядку організації системи психологічного забезпечення поліцейських, працівників Національної поліції України та курсантів (слухачів) закладів вищої освіти із специфічними умовами навчання, які здійснюють підготовку поліцейських : наказ Міністерства внутрішніх справ України від 06.02.2019 № 88. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0348-19#Text>

32. Про затвердження Плану здійснення психологічного супроводу військовослужбовців Національної гвардії України, Державної прикордонної служби України, поліцейських та осіб рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, членів їх сімей під час дії воєнного стану та професійного відбору психологів (mental tutor) : наказ Міністерства внутрішніх справ України від 15.01.2024 № 27.

33. Про Національну поліцію України : Закон України від 02.07.2015 № 580-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19/ed20240816#Text>

34. Про освіту : Закон України від 05.09.2017 № 2145. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

35. Про охорону праці : Закон України від 14.10.1992 №2694-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2694-12#Text>

36. Про перелік посад, які можуть бути заміщені поліцейськими в державних органах, установах та організаціях : Указ Президента України від 09.12.2015 № 691. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/691/2015#Text>

37. Про психіатричну допомогу : Закон України від 22.02.2000 № 1489-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1489-14#Text>
38. Про створення мультидисциплінарних команд : Доручення Міністра внутрішніх справ України від 01.03.2023 № 29/01/22.
39. [Професійний стандарт за професією «практичний психолог закладу освіти»](https://mon.gov.ua/news/zatverdzheno-profesiyniy-standart-praktichniy-psikholog-zakladu-osviti) : наказ Міністерства освіти і науки України від 24.11.2020 № 2425. URL: <https://mon.gov.ua/news/zatverdzheno-profesiyniy-standart-praktichniy-psikholog-zakladu-osviti>
40. Психологічна служба : підруч. / [В. Г. Панок (наук. ред.), А. Г. Обухівська, В. Д. Острова та ін.]. Київ : Ніка-Центр, 2016. 362 с.
41. Психологічна служба правоохоронних органів України : [Текст] навч. посіб. / В. С. Медведєв, О. І. Кудерміна, Д. А. Горбенко. Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2022. 188 с.
42. Рибачук Н. В., Журко Т. О., Ганзієнко Ю. І. Концептуальні аспекти оцінки діяльності підприємства: ефективність та результативність. *Ефективна економіка*. 2015. № 4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3977>.
43. Савельєва М. С. Психолого-аксеологічні умови і фактори ефективності професійної діяльності психолога органів внутрішніх справ : кваліф. робота : спец. 053 – психологія. Тернопіль : ЗУНУ, 2022. 88 с. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/46901>
44. Савченко В. А. Управління розвитком персоналу : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2002. 351 с.
45. Федан О. В. Особливості автентичності практичного психолога: теоретичний аналіз. *Теоретичні і прикладні проблеми психології. Збірник наукових праць*. 2015. № 3 (38). С. 493–500.
46. Цільмак О. Класифікація професійно важливих якостей психолога-консультанта. *Юридична психологія*. 2020. № 2 (27). С. 17–23. doi: [10.33270/03202702.17](https://doi.org/10.33270/03202702.17).
47. Чернега І. І. Проблеми визначення понять продуктивності й ефективності праці. 2012. URL:

<https://lib.udau.edu.ua:8443/server/api/core/bitstreams/1c821991-6d6d-40d1-ad50-8bd3b3b221e2/content>.

48. Юрченко-Шеховцова Т. І. Методи оцінювання професійної діяльності психологів структурних підрозділів МВС України. *Психологія особистості фахівця в умовах воєнного часу та поствоєнної реабілітації* : зб. матеріалів ІХ Всеукр. наук.-практ. конф. (25.10.2024). Львів : ЛьвДУВС. 416 с. С.410-413.

49. Юрченко-Шеховцова Т. І. Як оцінити діяльність психологів НПУ та ЗВО МВС України? *Актуальні проблеми психологічного забезпечення службової діяльності працівників правоохоронних органів* : зб. матеріалів V Міжнар. наук.-практ. конф. (31.10.2024). Київ : ДНДІ МВС України. 360 с. С. 49-52. URL : <https://www.facebook.com/share/18qruRQQLu/>

50. Dowd M. The Top Eight Characteristics a Psychologist Should Have. *Work. Careers. Personal Care & Service Jobs*. 2018. URL: <https://work.chron.com/top-eight-characteristics-psychologist-should-14099.html>

51. Gazzillo F., Schimmenti A., Formica I., Simonelli A., Salvatore S. Effectiveness is the gold standard of clinical research. *Res Psychother*. 2017 Vol. 20. No. 2. doi: 10.4081/ripppo.2017.278.

52. Hilbig B. E., Thielmann I., Böhm R. Bending Our Ethics Code. *European Psychologist*. 2022. No. 27 (1). P. 62–70. doi: [10.1027/1016-9040/a000431](https://doi.org/10.1027/1016-9040/a000431).

53. O'Donohue W., Fisher J. E. Are illiberal acts unethical? APA's Ethics Code and the protection of free speech. *American Psychologist*. 2022. No. 77 (8). P. 875–886. doi: [10.1037/amp0000995](https://doi.org/10.1037/amp0000995).

ДОДАТКИ

Додаток 1

ОСНОВНІ КОМПЕТЕНЦІЇ В ПРОФЕСІЙНІЙ ПСИХОЛОГІЇ

1. Психологічні знання та навички, що лежать в основі ключових компетенцій

KN (Knowledge) - Має необхідні знання:

KN1 – Володіє необхідними фундаментальними знаннями про психологічні концепції, конструкти, теорії, методи, практики та методологію наукових досліджень.

KN2 – Володіє необхідними спеціалізованими знаннями про психологічні концепції, конструкти, теорії, методи, практики та методологію наукових досліджень, що відносяться до його/її власної сфери діяльності.

SK (Skills) - Має необхідні навички:

SK1 – Володіє необхідними базовими навичками психолога-практика.

SK2 – Володіє необхідними спеціалізованими навичками психолога-практика, що відносяться до його/її власної сфери діяльності.

2. Професійна поведінка

PE (Practices ethically) - Практикує, дотримуючись етичних принципів:

PE1 – Дотримується відповідних етичних норм у своїй професійній практиці та поведінці.

PE2 – Дотримується відповідних законів та правил у своїй професійній практиці та поведінці.

PE3 – Може належним чином вирішити етичну дилему у своїй професійній практиці.

AP (Acts professionally) - Діє як професіонал:

AP1 – Дотримується загальноприйнятої передової практики в сфері психології.

AP2 – Підтримує необхідний рівень своєї компетентності як психолога.

AP3 – Працює в рамках своєї компетенції.

AP4 – Консультується в колег, супервізорів чи інших відповідних джерел у разі необхідності.

AP5 – Звертається до значущих інших у разі необхідності.

AP6 – Вживає належних заходів у разі виникнення неочікуваної та складної ситуації.

ER (Establishes relationships) - Доречно ставиться до клієнтів:

ER1 – Встановлює, підтримує та налагоджує доречні робочі відносини з клієнтами та значущими іншими.

ER2 – Встановлює, підтримує та налагоджує доречні робочі відносини з колегами-психологами та представниками інших професій.

WD (Works with diversity) - Працює з різноманітністю і проявляє належний рівень культурної грамотності:

WD1 – Працює з клієнтами, колегами та значущими іншими, знаючи та розуміючи історичний, політичний, соціальний та культурний контексти, в яких вони знаходились/знаходяться.

WD2 – Проявляє культурну терпимість.

WD3 – Виявляє, враховує і поважає будь-які форми різноманіття.

WD4 – Усвідомлює як його/її власні цінності, погляди та досвід впливають на його/її професійну поведінку, клієнтів та значущих інших.

WD5 – Ефективно працює та успішно спілкується з колегами, клієнтами незалежно від будь-яких форм різноманіття.

WD6 – Використовує інклюзивну політику у своїй роботі, працюючи з усім різноманіттям клієнтів та колег.

EP (Evidence-based practitioner) - Практикує, спираючись на емпірично обґрунтовані дані:

EP1 – Обирає заснований на емпірично обґрунтованих даних підхід до оцінки, інтервенції, надання послуг та іншої психологічної діяльності.

EP2 – Звертається до психологічних та інших актуальних досліджень.

EP3 – Розпізнає обмеженість чи недоліки доступних фактичних даних.

SR (Self-reflectiveness) - Аналізує свою роботу:

SR1 – Оцінює ефективність своєї діяльності та надання послуг.

SR2 – Визначає у своїй практиці області, що потребують поліпшення.

SR3 – Аналізує свої цінності та погляди, які можуть мати певний вплив на практику.

SR4 – У разі необхідності ділиться своїми міркуваннями із колегами або супервізорами для отримання зворотного зв'язку.

3. Професійна діяльність

SG (Sets goals) - Ставить необхідні цілі:

SG1 – Ставить цілі на основі аналізу потреб.

SG2 – Узгоджує цілі з цілями клієнтів та інших осіб.

PA (Psychological assessments) - Проводить психологічну оцінку та аналіз:

PA1 – Визначає потребу в оцінці чи аналізі індивіда, групи, спільноти, організації.

PA2 – Підбирає, розробляє чи вдосконалює інструменти оцінювання, використовуючи методи, які відповідають поставленим цілям та задачам.

PA3 – Надає послуги оцінки та аналізу, включаючи проведення, підрахунок результатів та їх тлумачення, надання зворотного зв'язку та звіту про результати.

PI (Psychological interventions) - Надає послуги психологічної інтервенції:

PI1 – Планує та надає послуги психологічної інтервенції індивідам, групам, спільнотам, організаціям.

PI2 – Розробляє, вдосконалює, а також оцінює потенційну користь та ефективність психологічного втручання, використовуючи методи, доречні цілям та задачам інтервенції.

PI3 – Суміщає оцінювання та іншу відповідну інформацію з психологічними знаннями, щоб розробляти та покращувати психологічні інтервенції.

PI4 – Оцінює ефективність та корисність власних інтервенцій.

PI5 – Використовує результати оцінки для аналізу та перегляду інтервенцій у разі потреби.

PI6 – Надає рекомендації та консультації іншим відповідним сторонам, залученим до психологічної інтервенції.

CO (Communication) - Спроможний/спроможна на ефективну та доречну комунікацію:

CO1 – За потреби контактує з різними групами населення для успішного виконання професійної діяльності.

CO2 – Надає належний та чіткий зворотний зв'язок, звітність та рекомендації клієнтам.

CO3 – Забезпечує чіткою та об'єктивною інформацією з психологічних питань.

АНКЕТА САМООЦІНКИ ПСИХОЛОГА

1. Чи достатньо у Вас знань щодо реалізації завдань психодіагностики, психокорекції та профілактики в професійній діяльності?

так ні частково

2. Чи Ви здатні планувати, організовувати та визначати види надання психологічної допомоги?

так ні частково

3. Чи обізнані Ви про психологічний інструментарій роботи психолога НПУ та ЗВО МВС?

так ні частково

4. Чи використовуєте Ви самооцінювання власних професійних дій як психолога?

так ні частково

5. Чи поглиблюєте Ви постійно професійні знання?

так ні частково

6. Як регулярно Ви займаєтеся самовдосконаленням свого професійного розвитку?

постійно регулярно періодично

7. Чи повною мірою Вам вдається реалізовувати поставлені професійні завдання?

так ні частково

8. Чи володієте Ви вміннями застосовувати сучасні психологічні технології (методи, інструментарій)?

так ні частково

9. Які труднощі виникають у Вас під час виконання професійних обов'язків як психолога?

10. Чого Вам бракує для того, щоб стати успішним психологом у своїй професії?

ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНЦІ ПСИХОЛОГА

№	Назва та зміст компетенції	Рівні
1.	<p>Ділова комунікація - здатність встановлювати ділові контакти на різних рівнях професійної взаємодії. Здатність чітко та зрозуміло викладати свої думки. Може дипломатично передати інформацію. Наявність розвинених мовленнєвих навичок, навичок аргументації, вміння слухати співрозмовника.</p>	<p>Рівень 1: швидко встановлює ділові контакти з людьми; зрозуміло висловлюється; логічно формулює і викладає свою думку.</p> <p>Рівень 2 - вище зазначене та ще: встановлює контакти з різними соціальними групами (незалежно від особистісних уподобань); аргументує та відстоює власну точку зору, не руйнуючи стосунків; упевнено виступає перед аудиторією; вміє повідомити неприємні новини, при цьому, зберігає добрі стосунки з людьми.</p> <p>Рівень 3 - вище зазначене та ще: здатний викласти свою точку зору, заручитися підтримкою співрозмовників; вміє впливати на співрозмовників; домагатися змін у позиції протилежної сторони; чуйно сприймає реакцію співрозмовників, прогнозує перебіг бесіди, передбачає запити і заперечення опонента; може дипломатично передати інформацію.</p>
2.	<p>Професійна переконаність - здатність відстоювати власну професійну думку, емоційна незалежність від суджень інших.</p>	<p>Рівень 1: висловлює впевненість у своїх фахових знаннях і навичках; знає в яких сферах не має достатнього досвіду і за потреби звертається по допомогу до колег.</p> <p>Рівень 2 - вище зазначене та ще: готовий приймати та підтримувати рішення; ухвалює або виконує рішення, незважаючи на незгоду з ними інших людей; подає себе в переконливій манері; під час спілкування з безпосереднім керівництвом ставить запитання і висуває можливі варіанти виконання завдання.</p> <p>Рівень 3 - вище зазначене та ще: не піддається тиску і провокаціям з боку керівників, співробітників і колег; чітко і впевнено висловлює свою професійну позицію в конфліктних ситуаціях; у суперечливій або напруженій професійній ситуації проявляє ініціативу.</p>
3.	<p>Стресостійкість - демонструє стабільність, працюючи в умовах дефіциту часу та/або конфлікту, опору.</p>	<p>Рівень 1: знається на механізмах стресу та принципах саморегуляції; реагує спокійно на складні ситуації; ініціює або продовжує обговорення (чи інші дії) у стресовій ситуації.</p> <p>Рівень 2 - вище зазначене та ще: ефективно та якісно працює в умовах психологічного тиску; не втрачає оптимізму в ситуації емоційного напруження; зберігає самоконтроль у стресових ситуаціях.</p> <p>Рівень 3 - вище зазначене та ще: вміє контролювати свої емоції; адекватно сприймає критику у свою адресу; допомагає іншим зберігати спокій, ефективно виконувати свої професійні обов'язки у стресовій ситуації, мобілізує їх та організовує їх роботу.</p>
4.	<p>Адаптивність - ефективне виконання своїх професійних</p>	<p>Рівень 1: демонструє гнучкість, але без зайвої поступливості; зважає на погляди колег, орієнтується на точку зору безпосереднього керівника; за необхідності</p>

	<p>обов'язків у нових або непередбачуваних ситуаціях діяльності. Змінює манеру поведінки та стиль спілкування залежно від професійної ситуації.</p>	<p>переглядає свою позицію. Рівень 2 - вище зазначене та ще: при надходженні нового завдання здатний знайти шляхи вирішення, орієнтуючись на свої знання, навички та досвід; обирає манеру поведінки відповідно цілям спілкування та поведінки співрозмовника; змінює свою поведінку або підхід залежно від професійної ситуації. Рівень 3 - вище зазначене та ще: здатний швидко реагувати на раптові зміни в робочій ситуації; не тільки знаходить адекватні шляхи вирішення скрутною професійною ситуації, а й негайно їх використовує; швидко переключається з одного виду діяльності на інший.</p>
<p>5.</p>	<p>Саморозвиток - бажання і здатність до постійного професійного та особистісного зростання. Опановує і впроваджує у свою роботу новітні технології.</p>	<p>Рівень 1: шукає можливості для професійного розвитку; запитує додаткову інформацію про можливості підвищення свого професійного рівня. Рівень 2 - вище зазначене та ще: самостійно визначає зони свого професійного розвитку; експериментує, застосовує нові знання у роботі, ділиться ними на практиці та з колегами; планує професійне зростання. Рівень 3 - вище зазначене та ще: постійно займається власним професійним та особистісним розвитком; навчає інших співробітників; регулярно виступає в ролі наставника для підлеглих і колег; лідер, натхненник до розвитку колег; бере активну участь у діяльності професійної спільноти; в курсі останніх новин і семінарів.</p>
<p>6.</p>	<p>Міжособистісне розуміння - уважність та терпіння до співрозмовника, розуміння емоційного стану партнера по спілкуванню, розуміння джерел конфліктів у професійній діяльності працівників правоохоронних органів.</p>	<p>Рівень 1: точно оцінює емоційний стан співробітника за зовнішніми ознаками; проявляє увагу до психоемоційного стану іншої людини; намагається з'ясувати причини негативного психоемоційного стану. Рівень 2 - вище зазначене та ще: може викликати співробітника на довірливу розмову; при веденні діалогу помічає невербальні засоби самовираження (наприклад, підняті брови, погляд на співрозмовника, тон голосу); у діалозі використовує прийоми активного слухання. Рівень 3 - вище зазначене та ще: розуміє почуття і наміри оточуючих, виявляє інтерес до чинників їх поведінки; вибудовує довірчі стосунки з співробітниками; розуміє сутність, приховану за зовнішніми проявами; здатний коригувати емоційний стан під час бесіди; інтерпретує невербальні засоби самовираження.</p>
<p>7.</p>	<p>Розвиток персоналу - здатність навчати або сприяти розвитку людей. Націленість на створення мотивації розвитку у співробітників, орієнтир на особистісні ресурси співробітників, прояв гуманізму під час вирішення професійних завдань.</p>	<p>Рівень 1: позитивно висловлюється про здібності співробітників і курсантів; проводить заняття з професійної підготовки співробітників і курсантів; творчо переробляє матеріал для занять, враховуючи особливості аудиторії. Рівень 2 - вище зазначене та ще: навчається методиці проведення різноманітних практичних занять (є сертифікати або різноманітні свідоцтва); націлений насамперед на створення мотивації до розвитку; використовує різноманітні форми подачі інформації. Рівень 3 - вище зазначене та ще: надає рекомендації з метою розвитку співробітників; постійно використовує активні методи навчання; при виступі здатний організувати</p>

		дискусію або жваве обговорення; навчає колег методам активного навчання.
8.	Соціальна відповідальність за результат - бере на себе відповідальність за результат і якість професійної діяльності.	<p>Рівень 1: виконує поставлені завдання якісно, своєчасно та в повному обсязі; розуміє високу соціальну відповідальність за прийняті рішення; при винесенні остаточного висновку уважно переглядає матеріали.</p> <p>Рівень 2 - вище зазначене та ще: прагне до розширення сфери відповідальності: за свої дії та дії колег; за потреби (особливо у спірній ситуації) звертається за фаховою порадою до колег; не перекладає відповідальність на керівників та авторитетних експертів; у разі виявлення своєї професійної помилки бере відповідальність на себе.</p> <p>Рівень 3 - вище зазначене та ще: за необхідності ухвалює рішення у неоднозначній ситуації експертного оцінювання і бере всю відповідальність за наслідки на себе; здатний визнати свою професійну помилку і вживає заходів щодо її виправлення.</p>
9.	Прийняття рішень - здатність на основі об'єктивного оцінювання професійної ситуації приймати обґрунтовані рішення з урахуванням часових обмежень.	<p>Рівень 1: прийняття рішень (формулювання висновків) ґрунтується на результатах грамотно проведеної психологічної діагностики; виявляє необхідну інформацію про особистість; ухвалює рішення в межах інструкції та у відведені строки.</p> <p>Рівень 2 - вище зазначене та ще: рішення приймає зважено; оцінює суперечливу інформацію; розглядає низку варіантів, перевіряє припущення; за необхідності залучає експертів або колег.</p> <p>Рівень 3 - вище зазначене та ще: часто залучається в ролі експерта зі спірних питань; рішення добре обґрунтовані та приймаються з особистою відповідальністю; до уваги беруться всі можливі джерела інформації.</p>

Рівень 1 – необхідний та достатній.

Рівень 2 – бажаний, за якого досягається майстерне володіння професією.

Рівень 3 – потенційно можливий, який визначає перехід до найвищого професійного рівня.

ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНЦІЇ ПСИХОЛОГА ЗВО

Рівні	Компетенції
<i>Компетенція «Ділова комунікація»</i>	
1	Швидко встановлює ділові контакти з людьми; зрозуміло висловлюється; логічно формулює і викладає свою думку.
2	Швидко встановлює ділові контакти з людьми; зрозуміло висловлюється; логічно формулює і викладає свою думку; встановлює контакти з різними соціальними групами (незалежно від особистісних уподобань); аргументує та відстоює власну точку зору, не руйнуючи стосунків; упевнено виступає перед аудиторією; вміє повідомити неприємні новини, при цьому, зберігає добрі стосунки з людьми.
3	Швидко встановлює ділові контакти з людьми; зрозуміло висловлюється; логічно формулює і викладає свою думку; здатний викласти свою точку зору, заручитися підтримкою співрозмовників; вміє впливати на співрозмовників; домагатися змін у позиції протилежної сторони; чуйно сприймає реакцію співрозмовників, прогнозує перебіг бесіди, передбачає запити та заперечення опонента; може дипломатично передати інформацію.
<i>Компетенція «Саморозвиток»</i>	
1	Шукає можливості для професійного розвитку; запитує додаткову інформацію про можливості підвищення свого професійного рівня.
2	Шукає можливості для професійного розвитку; запитує додаткову інформацію про можливості підвищення свого професійного рівня; самостійно визначає зони свого професійного розвитку; експериментує, застосовує нові знання у роботі, ділиться ними на практиці та з колегами; планує професійне зростання.
3	Шукає можливості для професійного розвитку; запитує додаткову інформацію про можливості підвищення свого професійного рівня; постійно займається власним професійним та особистісним розвитком; навчає інших співробітників; регулярно виступає в ролі наставника для підлеглих і колег; лідер, натхненник до розвитку колег; бере активну участь у діяльності професійної спільноти; в курсі останніх новин і семінарів.
<i>Компетенція «Розвиток персоналу»</i>	
1	Позитивно висловлюється про здібності співробітників і курсантів; проводить заняття з професійної підготовки співробітників і курсантів; творчо переробляє матеріал для занять, враховуючи особливості аудиторії.
2	Позитивно висловлюється про здібності співробітників і курсантів; проводить заняття з професійної підготовки співробітників і курсантів; творчо переробляє матеріал для занять, враховуючи особливості аудиторії; навчається методиці проведення різноманітних практичних занять (є сертифікати або різноманітні свідоцтва); націлений насамперед на створення мотивації до розвитку; використовує різноманітні форми подачі інформації.
3	Позитивно висловлюється про здібності співробітників і курсантів; проводить заняття з професійної підготовки співробітників і курсантів; творчо переробляє матеріал для занять, враховуючи особливості аудиторії; надає рекомендації з метою розвитку співробітників; постійно використовує активні методи навчання; при виступі здатний організувати дискусію або жваве обговорення; навчає колег методам активного навчання.

ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНЦІЇ ПСИХОЛОГА НПУ

Рівні	Компетенції
Компетенція «Стресостійкість»	
1	Знається на механізмах стресу та принципах саморегуляції; реагує спокійно на складні ситуації; ініціює або продовжує обговорення (чи інші дії) у стресовій ситуації.
2	Знається на механізмах стресу та принципах саморегуляції; реагує спокійно на складні ситуації; ініціює або продовжує обговорення (чи інші дії) у стресовій ситуації; ефективно та якісно працює в умовах психологічного тиску; не втрачає оптимізму в ситуації емоційного напруження; зберігає самоконтроль у стресових ситуаціях
3	Знається на механізмах стресу та принципах саморегуляції; реагує спокійно на складні ситуації; ініціює або продовжує обговорення (чи інші дії) у стресовій ситуації; вміє контролювати свої емоції; адекватно сприймає критику у свою адресу; допомагає іншим зберігати спокій, ефективно виконувати свої професійні обов'язки у стресовій ситуації, мобілізує їх та організовує їх роботу.
Компетенція «Адаптивність»	
1	Демонструє гнучкість, але без зайвої поступливості; зважає на погляди колег, орієнтується на точку зору безпосереднього керівника; за необхідності переглядає свою позицію.
2	Демонструє гнучкість, але без зайвої поступливості; зважає на погляди колег, орієнтується на точку зору безпосереднього керівника; за необхідності переглядає свою позицію; при надходженні нового завдання здатний знайти шляхи вирішення, орієнтуючись на свої знання, навички й досвід; добирає манеру поведінки відповідно до цілей спілкування та поведінки співрозмовника; змінює свою поведінку або підхід залежно від професійної ситуації.
3	Демонструє гнучкість, але без зайвої поступливості; зважає на погляди колег, орієнтується на точку зору безпосереднього керівника; за необхідності переглядає свою позицію; здатний швидко реагувати на раптові зміни в робочій ситуації; не тільки знаходить адекватні шляхи виходу зі скрутною професійною ситуації, а й негайно їх використовує; швидко переключається з одного виду діяльності на інший.
Компетенція «Міжособистісне розуміння»	
1	Точно оцінює емоційний стан співробітника за зовнішніми ознаками; проявляє увагу до психоемоційного стану іншої людини; намагається з'ясувати причини негативного психоемоційного стану.
2	Точно оцінює емоційний стан співробітника за зовнішніми ознаками; проявляє увагу до психоемоційного стану іншої людини; намагається з'ясувати причини негативного психоемоційного стану; може викликати співробітника на довірливу розмову; при веденні діалогу помічає невербальні засоби самовираження (наприклад, підняті брови, погляд на співрозмовника, тон голосу); у діалозі використовує прийоми активного слухання.
3	Точно оцінює емоційний стан співробітника за зовнішніми ознаками; проявляє увагу до психоемоційного стану іншої людини; намагається з'ясувати причини негативного психоемоційного стану; розуміє почуття і наміри оточуючих, виявляє інтерес до чинників їх поведінки; вибудовує довірчі стосунки зі співробітниками; розуміє сутність, приховану за зовнішніми проявами; здатний коригувати емоційний стан під час бесіди; інтерпретує невербальні засоби самовираження.

АНКЕТА ОЦІНКИ КЛІЄНТОМ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

З метою подальшого покращення якості надання психологічних послуг просимо Вас відповісти на наступні запитання

1. Чи порекомендували б Ви участь у психологічному консультуванні знайомим, колегам?

- так
- ні
- не визначився (-лася)

2. Чи зросли після консультування Ваші практичні вміння, пов'язані з виконуваною роботою?

- так
- ні
- не визначився (-лася)

3. Чи могли б Ви відразу застосувати в роботі щось з отриманої інформації, результатів?

- так
- ні
- не визначився (-лася)

4. Консультування для Вас було занадто тривалим?

- так
- ні
- не визначився (-лася)

5. Чи комфортно Ви себе почували під час консультування?

- так
- ні
- не визначився (-лася)

6. Наскільки Ви повністю отримали відповіді на важливі запитання?

- повністю
- не отримав (-ла)
- частково

7. Чи є у Вас необхідність в подальшому консультуванні з питань застосування отриманих знань і технологій?

- так
- ні
- не визначився (-лася)

8. В якій процедурі, за необхідності, Вас зручніше консультувати з особистих питань в подальшому?

- по e-mail (вказіть вашу електронну адресу _____)
- по месенджеру (вказіть месенджер та номер _____)

- особистий дзвінок
- не маю потреби в консультуванні

9. Які теми в консультуванні були для Вас найбільш цікавими та корисними?

10. Які теми (питання, труднощі) залишилися не опрацьованими?

11. Оцініть, будь ласка, результати психологічного консультування за 10-бальною шкалою: від 1 (низька) до 10 (найвища)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Робота консультанта										
Наскільки Ви тепер здатні самостійно вирішувати психологічні проблеми?										
Наскільки підвищилася увага до власних потреб, переживань і думок?										
Якість отриманих знань і набутих навичок										