

Ларіонов С. О., викладач кафедри прикладної психології Харківського національного університету внутрішніх справ (м. Харків)

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СПРИЙНЯТТЯ ПРАЦІВНИКАМИ ОВС ТИПОВИХ СИТУАЦІЙ СЛУЖБОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

В статті проаналізовані особливості сприйняття та переживання працівниками ОВС типових ситуацій, які виникають в службовій діяльності. Показані суб'єктивні критерії, за якими відбувається оцінка працівниками типових ситуацій службової діяльності. Виділені чинники сприйняття типових ситуацій службової діяльності як ситуацій загрози, виклику та втрати.

Ключові слова: ситуація, переживання, психічний стан, працівники міліції.

В статье проанализированы особенности восприятия и переживания сотрудниками ОВД типичных ситуаций служебной деятельности. Выделены факторы восприятия типичных ситуаций служебной деятельности как ситуаций угрозы, вызова и потери.

Ключевые слова: ситуация, переживание, психическое состояние, сотрудники милиции.

The features of perception and experience of policemen typical situations that arise in official activities are explored. The subjective criteria for rating employees are typical situations performance are shown. Factors of perception of typical situations of policemen activities as a threat, challenge and loss are discussed.

Keywords: situation, perception, experience, police officers.

Постановка проблеми. Останнім часом в соціально-психологічних дослідженнях значну цікавість викликає ситуаційна парадигма. Розуміння психологічної ситуації в контексті системного підходу як відкритої, ієрархічно організованої, динамічної системи відкриває шляхи до вивчення детермінант поведінки людини. Зовнішнє оточення завжди представлено для суб'єкта у вигляді конкретної ситуації, у відповідності до вимог якої організуються компоненти психіки, досягається адаптаційний ефект.

О.О. Прохоров, реалізуючи ситуаційний підхід в дослідженнях смислової регуляції психічних станів, відмічає, що будь-яка діяльність, в тому числі і професійна, може бути розглянута як система ситуацій. Системоутворюючим фактором в такому випадку буде виступати сам суб'єкт, а точніше його потреби та цілі, які визначають якісну специфіку психологічних ситуацій [2].

Особливості сприйняття типових ситуацій службової діяльності працівниками ОВС обумовлюють особливості поведінки та переживань в цих ситуаціях. Підвищення ефективності психопрофілактичної роботи передбачає визначення чинників оперативно-службової діяльності, які негативно впливають на ефективність та своєчасність здійснення ранньої діагностики негативних психічних станів у персоналу, що може бути досягнуто з урахуванням специфіки конкретних ситуацій, в яких психічний стан працівника погіршується. На

сучасному етапі розвитку служб психологічного забезпечення діяльності ОВС, ситуаційна парадигма практично не використовується.

Аналіз публікацій. Ситуаційна парадигма нині реалізується здебільшого в дослідженнях професійно-складних та стресових ситуацій (В. Абабков, Н. Водоп'янова, В. Знаков, Є. Коржова, М. Перре, В. Снетков, У. Томас, та ін.). Дослідниками описані основні підходи до вивчення соціальних ситуацій [3], об'єктивні та суб'єктивні параметри ситуацій [1], види і типи складних ситуацій [2,3,5]. Психологічна специфіка складних ситуацій службової діяльності працівників органів внутрішніх справ досліджувалась низкою авторів (Л. Балабанова, М. Корольчук, В. Крайнюк, В. Лефтеров, О. Тімченко, та ін.). Однак психологічні особливості сприйняття та переживання не екстремальних, типових ситуацій службової діяльності працівників ОВС потребують подальшого дослідження.

Постановка завдання. Метою дослідження є виявлення психологічних особливостей сприйняття та переживання працівниками ОВС різних підрозділів типових ситуацій службової діяльності.

Вибірку опитуваних склали 230 працівників ОВС різних підрозділів: 100 оперативних працівників (підрозділів карного розшуку, боротьби з економічною злочинністю, боротьби з незаконним обігом наркотиків) та 130 неоперативних працівників (підрозділів слідства та

Питання психології

дізнання, штабу), віком 22-36 років, чоловіки та жінки. Стаж роботи в дослідженні не урахувався.

Спочатку опитаним було запропоновано скласти найбільш вичерпний перелік ситуацій, які є типовими відносно їх службової діяльності та не є екстремальними. Ситуації були згруповані (наприклад «іду на роботу» та «прийшов на роботу»), а з їх масиву в подальшому вивчались ті, які зустрічались у відповідях не менш ніж 75% опитуваних. Отриманий контрольний список типових ситуацій службової діяльності містив 27 ситуацій, які потім були оцінені опитуваними за допомогою 14 семибальних шкал, основними з яких були: 1) оцінка загрози ситуації; 2) оцінка втрат в ситуації; 3) оцінка ступеня виклику або несправедливості ситуації. Додаткові шкали: 1) контрольованість ситуації; 2) когнітивна складність; 3) незалежність або раптовість ситуації; 4) частота виникнення ситуації; 5) наявність досвіду вирішення ситуації; 6) суб'єктивна комфортність ситуації; 7) активація поведінки в ситуації; 8) захопленість ситуацією, важкість переключення; 9) моральна оцінка ситуації; 10) тривалість ситуації; 11) виснажливості ситуації. Виявлені кореляційні зв'язки між шкалами оцінки ситуацій як загрози, втрати або несправедливості та вказаними 11 додатковими показниками.

Виклад основного матеріалу.

Найбільш типовими ситуаціями службової діяльності для усіх груп працівників виявились: 1) прихід на роботу; 2) ранкова нарада; 3) розмова з безпосереднім керівником; 4) розмова з начальником відділу; 5) розмова з заступником начальника відділу; 6) звернення до

керівника по особистому питанню; 7) вечірня нарада; 8) підведення підсумків за місяць, тиждень; 9) інструктаж перед нарядом; 10) виїзд на місце пригоди; 11) здача наряду; 12) проведення слідчих, оперативних заходів; 13) охорона громадського порядку; 14) спілкування в прокуратурі, суді; 15) спілкування з колегами; 16) ведення документації; 17) затримка на роботі; 18) виїзд до керівного органу; 19) перевірка (вас перевіряють); 20) спілкування з громадянами; 21) спілкування зі злочинцями та правопорушниками; 22) спілкування з "дном суспільства"; 23) конфлікт з колегами; 24) конфлікт з керівником; 25) дзвінок керівника в особистий час; 26) дзвінок членів сім'ї в робочий час; 27) обідня перерва.

Переважну більшість типових ситуацій службової діяльності склали ситуації професійного спілкування з різними категоріями працівників та громадян. Так, 12 ситуацій (44%) містять в назві «спілкування» або «розмова», тому їх можна вважати ситуаціями спілкування. За критеріями часу опитуваними було обрано 9 ситуацій (33%): вечірня та ранкова наради, затримка на роботі тощо. Останнім критерієм вибору ситуацій є просторовий: 5 ситуацій (19%) диференціюються в залежності від місця протікання (наприклад виїзд на місце пригоди або до керівних органів).

Ситуації з контрольного списку були оцінені за шкалами, які відповідають класифікації стресових ситуацій А. Лазаруса (за мотивами методики оцінки стресогеності складних ситуацій на робочому місці Н. Водоп'янової та Є. Старченкової) [3]. Результати дослідження представлені на рис. 1.



Рис 1. Кількісна характеристика стресогеності типових ситуацій службової діяльності працівниками ОВС.

В професійній діяльності обох груп опитуваних переважають типові *ситуації загрози* (63% в обох групах). Вони характеризуються переживанням можливих втрат опитуваними, вимагають активації адаптаційних можливостей, тримають опитуваних в напруженості, змушують очікувати на небезпеку. *Ситуації втрати* характеризуються впевненістю опитуваних в тому, що вони пов'язані із втратою часу, особистісних та матеріальних ресурсів при відсутності користі від їх розв'язання. З контрольного списку такі ситуації складають 15% у неоперативних працівників та біля чверті (26%) у оперативних. *Ситуації виклику* характеризуються тим, що особистий внесок чи витрати емоційних, інтелектуальних, фізичних ресурсів виявляються меншими, ніж користь, яку можна отримати з ситуації, а сама ситуація потребує значного психоемоційного навантаження та напруження копінг-механізмів. На думку А. Лазаруса, це ситуації, які пов'язані із суперництвом, досягненням соціального статусу та поваги. З контрольного списку таких ситуацій виявилось 22% у неоперативних працівників та 11% у оперативних.

Основні групи ситуацій були досліджені більш детально в кожній групі працівників з метою виявлення чинників, які обумовлюють особливості суб'єктивного сприйняття ситуацій.

Ситуації загрози. В групі неоперативних результатів виявлені наступні найбільш загрозові ситуації: 1) *дзвінок керівника додому у вільний час* ($3,00 \pm 1,93$). Значимих кореляційних зв'язків не виявлено; 2) *конфлікт з колегами* ($2,88 \pm 1,46$). Переживання ситуації як загрозової обумовлюється неможливістю її контролювати ($r_s=0,82$, $p \leq 0,05$), когнітивною складністю ($r_s=0,87$, $p \leq 0,05$) та некомфортністю перебування в ситуації ($r_s=0,80$, $p \leq 0,05$); 3) *конфлікт з керівником* ($2,75 \pm 1,39$). Уявлення про загрозу обумовлюється неможливістю її контролювати ($r_s=0,86$, $p \leq 0,01$) та некомфортністю перебування в ситуації ($r_s=0,83$, $p \leq 0,01$); 4) *спілкування з «дном суспільства»* ($2,75 \pm 2,19$). Ситуація стає загрозовою за відсутності досвіду вирішення подібних ситуацій ($r_s=-0,80$, $p \leq 0,01$) та пасивності власної поведінки ($r_s=0,67$, $p \leq 0,05$).

Найменш загрозові ситуації в групі неоперативних працівників: 1) *прихід на роботу* ($0,67 \pm 1,32$). Переживання загрози в цій ситуації зменшується при усвідомленні можливості контролю ситуації ($r_s=0,65$, $p \leq 0,05$); 2) *розмова з начальником відділу* ($0,88 \pm 1,36$). Кореляційних зв'язків не виявлено; 3) *спілкування в прокуратурі чи суді* ($1,00 \pm 1,07$). Рівень загрози ситуації зворотно пов'язаний із її тривалістю ($r_s=0,89$, $p \leq 0,01$) та виснажливістю ($r_s=0,84$, $p \leq 0,01$). Опитані вказують, що ці ситуації зазвичай вирізняються саме тривалістю та виснажливістю, і в такому разі сприймаються ними як звичні, порушення звичного порядку протікання ситуації призводить до того, що вона починає сприйматись як загрозова.

В групі оперативних працівників виявлені такі найбільш загрозові ситуації: 1) *проведення слідчих та оперативних заходів* ($3,70 \pm 0,79$). Переживання загрози в цій ситуації зворотно пов'язано із частотою виникнення ситуації ($r_s=-0,72$, $p \leq 0,01$). За умови частого повторення цих ситуацій, переживання загрози зменшується, що можливо є проявом притуплення професійної спостережливості та підозрілості; 2) *виїзд на місце пригод* ($3,14 \pm 0,90$). Переживання загрози в цій ситуації також пов'язано із частотою виникнення ситуації ($r_s=-0,68$, $p \leq 0,05$); 3) *спілкування з криміналітетом* ($3,01 \pm 1,25$). Сприйняття загрози збільшується із зростанням когнітивної складності цих ситуацій, обумовлюється важкістю зрозуміти ситуації та управляти нею ($r_s=0,80$, $p \leq 0,01$).

Ситуації з найменшим ступенем загрози для оперативних працівників: 1) *інструктаж перед заступанням в наряд* ($1,07 \pm 0,49$). Переживання загрози пов'язано із некомфортністю перебування в ситуації ($r_s=-0,87$, $p \leq 0,01$). Під комфортністю слід розуміти сукупність зовнішніх умов (температура, освітленість тощо), соціально-психологічних чинників (особливості відносин між працівниками, які заступають на чергування, сприйняття особистості інструктуємого тощо) та психологічних факторів (переживання комфортності ситуації); 2) *конфлікт з колегами* ($1,14 \pm 1,86$). Сприйняття ситуації як загрозової, пов'язано із тими ж чинниками, що і в групі неоперативних працівників: неможливістю її

Питання психології

контролювати ($r_s=0,70$, $p\leq 0,05$) та когнітивною складністю ($r_s=0,68$, $p\leq 0,05$); 3) *розмова з заступником начальника відділу* ($1,15\pm 1,57$). Сприйняття загрози зменшується по мірі набуття досвіду перебування в подібних ситуаціях ($r_s=-0,63$, $p\leq 0,05$).

Ситуації втрати. В групі неоперативних працівників наступні типові ситуації сприймаються з найбільшою вірогідністю втрат: 1) *звернення до керівника по особистому питанню* ($2,75\pm 1,49$). Значимих кореляційних зв'язків не виявлено; 2) *конфлікт з керівником* ($2,63\pm 1,30$). Переживання втрат в ситуації пов'язано із неможливістю її контролювати ($r_s=-0,88$, $p\leq 0,01$) та переживанням дискомфорту психічного стану ($r_s=-0,85$, $p\leq 0,01$); 3) *розмова з заступником начальника відділу* ($2,63\pm 1,41$). Значимих кореляцій не виявлено.

Найбільш «надійні» ситуації, в яких ймовірність втрат мінімальна, в цій групі працівників наступні: 1) *спілкування з колегами* ($1,13\pm 1,46$). Очікування втрат зворотно пов'язано із комфортністю перебування в ситуації ($r_s=-0,80$, $p\leq 0,01$); 2) *прихід на роботу* ($1,22\pm 1,72$). Ймовірність втрат зворотно пов'язана із досвідом перебування в таких ситуаціях ($r_s=-0,65$, $p\leq 0,01$) та тривалістю ситуації ($r_s=-0,61$, $p\leq 0,01$); 3) *обідня перерва* ($1,50\pm 1,64$). Значимих кореляційних зв'язків не виявлено.

В групі оперативних працівників виявлені наступні типові ситуації, в яких працівники прогнозують найбільшу ймовірність втрат: 1) *спілкування з громадянами* ($3,08\pm 1,57$). Значимих кореляційних зв'язків не виявлено; 2) *виїзд на місце пригоди* ($3,40\pm 1,21$). Прогнозування втрат пов'язано із когнітивною складністю ситуацій, важкістю зрозуміти та неможливістю управляти ними ($r_s=0,91$, $p\leq 0,01$); 3) *спілкування з «дном суспільства»* ($3,50\pm 1,57$). Ймовірність втрат зростає при відсутності досвіду перебування в таких ситуаціях ($r_s=-0,81$, $p\leq 0,01$) та при пасивній поведінці в ситуації ($r_s=-0,71$, $p\leq 0,05$).

Ситуації, з найменшим прогнозом втрат в групі оперативних працівників: 1) *спілкування з колегами* ($0,98\pm 1,77$). Ймовірність втрат зворотно пов'язана із комфортністю перебування в цих ситуаціях ($r_s=-0,68$, $p\leq 0,01$); 2) *прихід на роботу*

($1,01\pm 1,57$). Прогноз втрат зворотно пов'язаний із досвідом перебування в таких ситуаціях ($r_s=-0,75$, $p\leq 0,05$); 3) *охорона громадського порядку* ($1,02\pm 1,98$). Очікування втрат прямо пов'язано із неможливістю контролювати ці ситуації ($r_s=-0,76$, $p\leq 0,05$).

Ситуації виклику. В групі неоперативних працівників наступні ситуації оцінені найбільшою мірою як ситуації виклику: 1) *спілкування з «дном суспільства»* ($3,25\pm 2,25$). Ступінь виклику прямо пов'язана із частотою перебування в таких ситуаціях ($r_s=0,67$, $p\leq 0,05$) та їх тривалістю ($r_s=0,63$, $p\leq 0,05$); 2) *дзвінок керівника в особистий час* ($3,38\pm 2,07$). Ця ситуація оцінюється опитуваними як виклик при її раптовості, неможливості зрозуміти причин ($r_s=0,63$, $p\leq 0,05$) та активній поведінці в ній ($r_s=0,61$, $p\leq 0,05$). Ступінь переживання виклику зменшується при набутті досвіду вирішення таких ситуацій ($r_s=-0,84$, $p\leq 0,01$).

Типові службові ситуації, які найменшою мірою є викликом для неоперативних працівників: 1) *спілкування з колегами* ($1,13\pm 1,55$). Переживання ситуації як виклику пов'язано із її когнітивною складністю ($r_s=0,69$, $p\leq 0,05$) та досвідом вирішення подібних ситуацій ($r_s=-0,74$, $p\leq 0,01$); 2) *прихід на роботу* ($1,33\pm 2,06$). Сприйняття ситуації як виклику пов'язано із її виснажливістю ($r_s=0,82$, $p\leq 0,01$) та переживанням її комфортності ($r_s=-0,65$, $p\leq 0,05$); 3) *вечірня нарада* ($1,50\pm 1,20$). Ситуація стає викликом для працівників у зв'язку із тим, що настає раптово, неочікувано ($r_s=0,81$, $p\leq 0,01$), за умов комфортності стану працівника ($r_s=0,70$, $p\leq 0,05$) та активної поведінки в ситуації ($r_s=0,66$, $p\leq 0,05$).

В групі оперативних працівників наступні ситуації найбільшою мірою є викликом для працівників, тобто вимагають додаткових ресурсів для подолання, а «виграш» не перебільшує, на думку працівників, ці витрати: 1) *здача наряду* ($3,55\pm 1,21$). Значимих зв'язків не виявлено; 2) *виїзд на місце пригоди* ($3,61\pm 1,46$). Сприйняття ситуації як виклику пов'язано із недостатньою частотою повторення ($r_s=-0,77$, $p\leq 0,01$), відсутністю досвіду перебування в таких ситуаціях ($r_s=-0,71$, $p\leq 0,01$), короткочасністю таких ситуацій ($r_s=-0,61$, $p\leq 0,05$) та їх незначною

Питання психології

виснажливостю ($r_s = -0,77$, $p \leq 0,01$); 3) проведення слідчих та оперативних заходів ($4,01 \pm 1,40$). Ситуації сприймаються як виклик у зв'язку із їх когнітивною складністю ($r_s = 0,83$, $p \leq 0,01$) та пасивністю власної поведінки під час їх проведення ($r_s = -0,66$, $p \leq 0,01$).

Висновки. Описаний контрольний список типових службових ситуацій, які виникають в діяльності працівників ОВС різних підрозділів. Переважно більшість типових ситуацій службової діяльності склали ситуації професійного спілкування з різними категоріями працівників та громадян (44%). Встановлено, що типові ситуації службової діяльності сприймаються працівниками оперативних та неоперативних підрозділів здебільшого як ситуації загрози.

Переживання ситуації як загрозової обумовлюється неможливістю її контролювати, когнітивною складністю та некомфортністю перебування в ситуації. Також ситуація стає загрозовою при відсутності досвіду вирішення подібних ситуацій та пасивності власної поведінки в ній. Прогнозування втрат пов'язано із когнітивною складністю ситуацій, важкістю

зрозуміти та неможливістю управляти ними. Ситуація стає викликом для працівника, коли вона настає неочікувано, є когнітивно складною. По мірі набуття досвіду перебування в типових ситуаціях та за умови активної поведінки в них, ступінь усвідомлення виклику зростає у неоперативних працівників та знижується у оперативників.

Виявлені істотні розбіжності в оцінці типових ситуацій діяльності оперативними та неоперативними працівниками. Встановлено, що в цих групах виділяються різні типові ситуації, які можуть стати професійно-складними.

Отримані результати можуть бути використаними для побудови стратегій психопрофілактичної роботи з працівниками ОВС та для потреб професійно-психологічної підготовки персоналу до дій в типових та екстремальних ситуаціях.

Перспективи подальших досліджень. Перспективним напрямком подальших досліджень є вивчення ситуаційних детермінант змін психічних станів працівників ОВС та особливостей переживання психічних станів в типових ситуаціях діяльності.

Література

1. Абабков В.А. Адаптация к стрессу. Проблемы теории, диагностики, терапии / В.А. Абабков, М. Перре. – СПб. : Речь, 2004. – 166 с.
2. Василюк Ф.Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций / Ф.Е. Василюк. – М. : МГУ, 1984. – 200 с.
3. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.
4. Прохоров А.О. Смысловая регуляция психических состояний / А.О. Прохоров. – М. : Ин-т психол. РАН, 2009. – 352 с.
5. Росс Л. Человек и ситуация. Уроки социальной психологии / Л. Росс, Р. Нисбетт / Пер. с англ. – М. : Аспект Пресс, 2000. – 429 с.