

# ПРОГНОЗУВАННЯ КОПІНГ-ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ АВАРІЙНО-РЯТУВАЛЬНИХ ПІДРОЗДІЛІВ МНС УКРАЇНИ В УМОВАХ ЛІКВІДАЦІЇ КРУПНОМАСШТАБНОЇ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

Склень О.І.

ст. науковий співробітник НДЛ екстремальної  
та кризової психології,  
Університет цивільного захисту України (м Харків)

**Актуальність теми.** Кожне утруднення, з яким стикається працівник аварійно-рятувального підрозділу МНС України, є стресовим тільки в тому випадку, якщо воно оцінюється негативно і/або не має адекватної стратегії його подолання, тобто якщо вимоги ситуації перевищують відповідні можливості людини. Негативні наслідки можуть виникнути і тоді, коли така ситуація стає хронічною. У цьому випадку необхідні заходи для управління стресом. На практиці важливо зрозуміти, де міститься джерело хронічного дисбалансу - у зовнішніх вимогах, що занадто високі, або в можливостях особистості, що занадто обмежені. У зв'язку з цим виникає питання, *які навантаження нормальні і припустимі і які можливості даної людини будуть необхідні для виконання конкретної службової задачі?*

Що характерно, на такого роду питання немає однозначної відповіді, оскільки відповідь залежить від конкретних умов службової ситуації.

Діяльність практичних психологів щодо вивчення та прогнозування копінг-поведінки конкретного працівника аварійно-рятувального підрозділу МНС України в умовах ліквідації крупномасштабних надзвичайних ситуацій повинна розглядатися як тривалий процес, що вбирає в себе різноманітного роду оцінки і дії щодо подолання стресора, зворотній зв'язок і, якщо це необхідно, вироблення нових стратегій поведінки в ризиконебезпечній ситуації.

Оцінці з боку служб психологічного забезпечення діяльності МНС України повинно піддаватися як те, що об'єктивно потрібно в даній ситуації, так і можливості особистості при орієнтуванні на складну задачу (проблему) і при орієнтуванні на управління собою.

Модель динаміки процесу вивчення копінг-ресурсів та копінг-стратегій поведінки конкретного працівника аварійно-рятувального підрозділу МНС України в умовах ліквідації крупномасштабної надзвичайної ситуації може базуватися на ідеї В.О. Бодрова [1] та включати три послідовних типи оцінок:

1. *Первинні оцінки.* Вони стосуються об'єктивної проблемної ситуації: чи є вона стресовою для конкретного працівника? Цей тип оцінок включає судження про ризиконебезпечну ситуації, про дійсні і можливі події. Найбільш значущими з погляду релевантності стресу подіями є ситуації небезпеки, загрози, втрати, болю.

2. *Повторні оцінки.* Вони стосуються способів подолання стресу: які стратегії найбільше підходять даному суб'єкту, наскільки вони будуть успішні, чи є у індивіда сили справитися із ситуацією. Якщо працівник аварійно-рятувального підрозділу МНС України не має адекватних стратегій, то виникає стрес, пов'язаний із необхідністю справитися з поставленою складною службовою задачею.

3. *Перегляд первинних і повторних оцінок.* Він буде мати місце в тому випадку, коли отримано нову інформацію про ризиконебезпечну ситуацію або з'явилися нові судження про можливий успіх.

Таким чином, для попередження негативних психічних наслідків надзвичайної ситуації практичному психологу МНС України необхідно, з одного боку, уміти визначати специфіку професійних навантажень, що несе кожна конкретна ризиконебезпечна ситуація, а з іншого боку, мати чітку психодіагностичну базу для визначення тих осіб, які спроможні виконувати складні завдання в умовах надзвичайної ситуації. Іншими словами, - мати можливість психологічного прогнозу копінг-поведінки працівників аварійно-рятувальних підрозділів

МНС України в умовах ліквідації крупномасштабної надзвичайної ситуації.

**Виклад основного матеріалу.** Відомо, що людина як біологічний індивід і як соціальне утворення є системою, яка самоорганізується. Відповідно до основних положень цієї теорії будь-яка система (у тому числі і людина) постійно прагне стану рівноваги, врівноваженості з навколишнім середовищем (під середовищем розуміється як гомеостаз людини, так і її соціальні зв'язки).

Для того, щоб досягти цього стану, працівнику аварійно-рятувального підрозділу МНС України необхідно:

- ✓ визначити, **що** робити;
- ✓ визначити, **як** це робити;
- ✓ визначити, **скільки (як довго)** це робити [2].

Виконання даних трьох умов і дозволить рятувальнику з найменшими психічними і фізичними втратами виконати поставлену перед ним службову задачу (тобто досягти стану рівноваги).

Залежно від результату діяльності людини для підвищення рівня її адаптації до даного середовища може трансформуватися та або інша форма її поведінки. При позитивному результаті діяльності у людини з'являється почуття задоволення. І навпаки, незадоволеність кінцевим результатом викликає почуття незадоволення. Таким чином, можна припустити, що основними детермінантами поведінки працівника аварійно-рятувального підрозділу МНС України є:

✓ спроможність визначати, що необхідно робити для досягнення рівноваги із середовищем перебування. Перебираючи варіанти "необхідного", працівник визначає, що для нього найбільш важливо, значуще на даний момент, що певною мірою відбиває наявну у нього ієрархію потреб. У процесі виконання складної службової задачі відбуваються відхилення від нормального, оптимального стану, що викликає необхідність мобілізації функцій організму рятувальника для повернення в норму. Таким чином, ступінь активності працівника при діях в умовах впливу стрес-факторів підвищеної інтенсивності

залежить від значущості для життєдіяльності організму подій, що відбуваються, з огляду, при цьому, як на психофізіологічні, так і соціальні умови середовища, які забезпечують адекватні форми поведінки;

✓ спроможність працівника вибирати варіанти досягнення наміченої мети, тобто вирішувати питання: "Як це робити?" При цьому розглядаються поведінкові варіанти "підкоряти або підкорятися". У процесі життєдіяльності людина розглядає можливості задоволення потреб. Можливість їхнього задоволення має вербальний опис цієї дихотомії "можу - не можу" і викликає у людини впевненість або невпевненість у результативності своїх дій;

✓ установлювати момент, коли "це" робити вже не треба, тобто визначати ступінь задоволеності. Кінцевий результат може бути досягнутий рятувальником у повному обсязі, досягнутий частково або не досягнутий зовсім. Це викликає у працівника різноманітні ступені задоволеності виконанням службової задачі. Залежно від рівня задоволеності виниклої потреби у рятувальника виникають або стан задоволеності, або протилежний йому стан – стан незадоволеності.

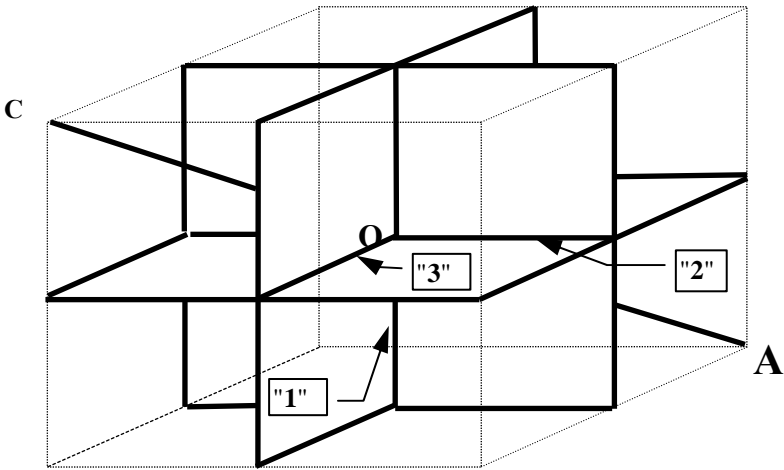
Таким чином, ми можемо виділити три взаємозалежні характеристики з дихотомічною структурою, що детермінують поведінку людини в умовах ліквідації крупномасштабної надзвичайної ситуації:

- ✓ значущість потреби;
- ✓ можливість задоволення потреби;
- ✓ задоволеність кінцевим результатом [3].

Такий розподіл взаємозалежних характеристик, що детермінують поведінку людини в різноманітних умовах, дозволяє розробити модельну побудову детермінант поведінки людини у тривимірному просторі, використовуючи осі: "значущість", "можливість", "задоволеність" (рис. 1).

Точка, що визначає максимальний рівень усіх трьох складових, визначає й максимальний рівень психоемоційної напруги людини (точка С на рис. 1).

Відповідно, точка, що визначає мінімальне значення усіх складових, буде визначати також максимальний рівень напруженості, але з протилежним знаком (точка А на рис. 1).



**Рис. 1 - Квазіпростір детермінант поведінки працівника аварійно-рятувального підрозділу МНС України**

*Примітка:* "1" - позначена вісь "значущості"; "2" - позначена вісь "можливості"; "3" - позначена вісь "задоволеності"; АС - графічне відображення загального рівня емоційної напруги; точка "С" визначає максимальний загальний рівень позитивної емоційної напруги. У даній точці всі три складові характеристики мають максимальний позитивний рівень; точка "А" визначає максимальний рівень негативної емоційної напруги. У даній точці всі три складові характеристики мають максимальне негативне значення.

Очевидно, що діагональ, яка з'єднає ці дві відзначені точки, буде графічним відображенням рівнів психоемоційної напруженості людини, що існує в якийсь момент часу. Дана діагональ по суті є "віссю емоцій".

Стан напруженості усіх компонентів психічної діяльності людини і є емоцією, що може бути або негативною, або позитивною.

Кожний емоційний стан (крім 2-х крайніх) має значну кількість варіантів сполучень складових характеристик. Саме розмаїтість складових компонентів і не дала можливості багатьом дослідникам описувати емоції одностайно. Кожний дослідник виділяв свій певний набір компонентів і на основі його будував свою модель емоційного стану.

Запропоноване уявлення емоцій людини (рис. 1) дозволяє упорядкувати різноманітні підходи щодо розуміння емоцій, побачити все різноманіття зв'язків між різними психічними функціями людини.

Використовуючи принципи аналізу модельної побудови, можна виділити площину "нульових" емоцій. Ця площина проходить через "0" координат і перпендикулярна діагоналі, тобто осі емоцій (площина Б рис. 2).

Відзначена площина відображає спокійний (холоднокровний), емоційно-нейтральний стан людини, в якому вона може здійснювати найбільш усвідомлені форми поведінки, спокійно "перебираючи" усі відомі їй варіанти. Будь-яка точка в даній площині має свій вербальний опис. Необхідно відзначити, що перебування в площині емоційно - нейтрального стану не означає відсутності почуттів.

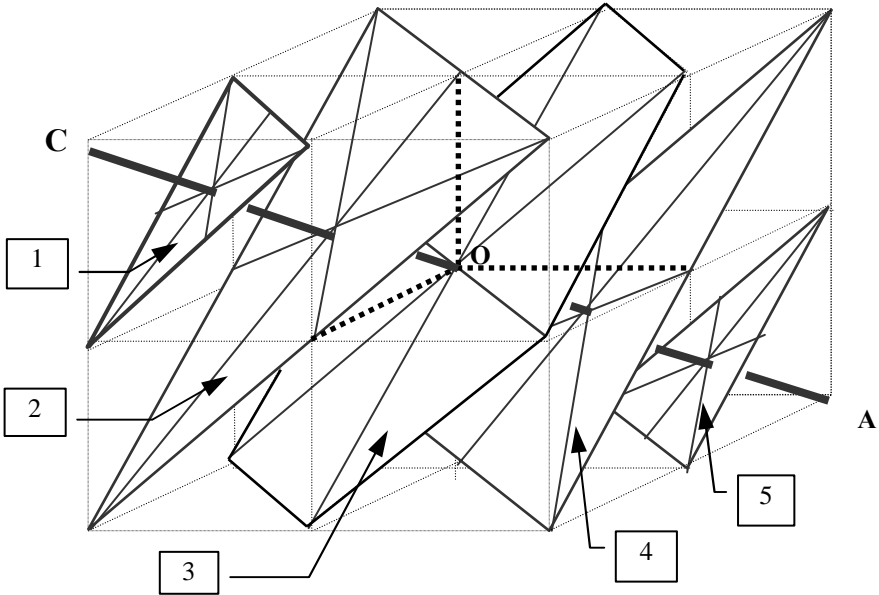
За мірою збільшення напруги зменшується спроможність виділення незначущих на даний момент чинників. Відбувається мобілізація психічних функцій для реагування на виниклі більш значущі подразники. У цей момент людиною враховуються тільки значущі зовнішні подразники, і тільки вони визначають прийняте рішення.

Подальше наростання емоційної напруги призводить до того, що діяльність працівника аварійно-рятувального підрозділу МНС України переходить в галузь однозначно визначених дій, наближаючись до безумовно-рефлекторної діяльності.

Коли рівень емоційної напруги досягне максимального значення, діяльність перейде на неусвідомлений рівень поведінки.

Конкретне соціальне наповнення емоційного стану в будь-який момент часу має свій вербальний опис і визначається як почуття.

Аналіз моделі поведінки людини дозволяє виділити три особливі зони квазіпростору емоційної напруги (рис. 2).



**Рис. 2 – Рівні емоційних станів працівника аварійно-рятувального підрозділу МНС України**

*Примітка:* Лінія AC - вісь емоційного стану. Точка "O" є середньою характеристикою для усіх трьох складових. Точка "C" визначає максимальний загальний рівень позитивної емоційної напруги. Точка "A" визначає максимальний рівень негативної емоційної напруги. Площина 3 проходить через "O" системи координат і позначає усе різноманіття "нульових" емоційних станів. Функціональний оптимум спостерігається у просторі від точки "O" в обидва боки до площин 2 і 4. Між 1 і 2, 4 і 5 площинами - стресорні стани. Між 1 площиною і точкою C, 5 площиною і точкою A - афективні стани.

Частота перебування людини в різних рівнях емоційної напруги підпорядковується "нормальному" закону розподілу, тобто найбільший час працівник аварійно-рятувального підрозділу МНС України буде знаходитися в зоні 1-сигмального відхилення від нульового значення. Ділянка, що включає 1-сигмальне відхилення у бік позитивних і негативних значень, і є ділянкою нормального емоційного стану людини.

Розташування площин не є довільним, а підпорядковано вимогам графічних побудов. Всі площини перпендикулярні діагоналі АС і поділяють "вісь емоцій" на 6 рівних частин по 3 у кожний бік.

Точки А та С є графічним відображенням зриву довільно-регуляторних процесів, що виникли у результаті крайньої емоційної напруги. Як показує модельна побудова, такі психічні стани людини є надзвичайно рідкісними.

Площини 1, 2, 3, 4, 5 (рис. 2) поділяють увесь об'єм модельної побудови на 5 ділянок. У зв'язку з тим, що єдину термінологію ще не вироблено, ми використали такі тимчасові "робочі" назви цих ділянок:

✓ "позитивний афект" - в інтервалі  $2\sigma$ - $3\sigma$  відхилення (між 1 площиною і точкою С);

✓ "позитивний стрес" - в інтервалі  $1\sigma$ - $2\sigma$  відхилення (між 1 і 2 площинами);

✓ "нормальний, оптимальний стан" - інтервал  $+1\sigma$  відхилення (між 2 і 4 площинами);

✓ "негативний стрес (дистрес)" - в інтервалі  $1\sigma$ - $2\sigma$  відхилення (між 4 і 5 площинами);

✓ "негативний афект" - в інтервалі  $2\sigma$ - $3\sigma$  відхилення (між 5 площиною і точкою А).

Області 1 і 5 займають по 2% від загального обсягу моделі; 2 і 4 - по 14%, область 3 - 68%. Таким чином, розподіл обсягів у модельній побудові цілком відповідає "нормальному" закону розподілу.

Будь-який працівник аварійно-рятувального підрозділу МНС України найбільш часто знаходиться в зоні 1-сигмального



відхилення від нульового значення, що відповідає нормальному стану емоційної напруженості.

2-сигмальне відхилення від норми вказує на підвищений рівень емоційної напруженості і визначається як стресовий стан.

3-сигмальне відхилення вказує на те, що рятувальник знаходиться у стані афекту і його дії практично неусвідомлені. Це дає можливість ввести вимір рівня емоційної напруги працівника аварійно-рятувального підрозділу МНС України.

**Висновок.** Ми вважаємо, що подальше дослідження в межах запропонованої моделі дасть можливість визначення характерних форм поведінки працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України відповідно до зазначення кількісних і якісних показників форм стереотипної поведінки, які зустрічаються найчастіше, що може знайти широке застосування у професійній діагностиці і профорієнтації.

### Література

1. Бодров В.А. Информационный стресс: Учебное пособие для вузов. – М.: ПЕРСЭ, 2000. – 352 с.

2. Тімченко О. В. Професійний стрес працівників органів внутрішніх справ України (*концептуалізація, прогнозування, діагностика та корекція*): Дис... д-ра психол. наук: 19.00.06 / Національний університет внутрішніх справ. – Харків, 2003. – 427 с.