

7. Медведев В.С. Профессиональная деформация личности как проблема органов внутренних дел. Психопедагогика в правоохранительных органах, 1996, № 1(3). С. 15-17.

8. Психологические проблемы профессиональной деятельности. Отв. ред. Дикая Я.Г., Занковский А.Н.: АН СССР. Институт психологии. - М.: Наука, 1991.

9. Словарь практического психолога. Сост. С.Ю. Головин. - Минск: Харвест, 1997.

10. Собчик Л.Н. Диагностика межличностных отношений. Модифицированный вариант интерперсональной диагностики Т. Лири: Методическое руководство. - М.: ВНИИТЭМР, 1990.

11. Фельдштейн Д.И. Психология развития личности в онтогенезе. - М.: Педагогика, 1989.

УДК 159.947

Гончаров П.В., викладач-методист навчально-методичного відділу УЦЗУ

НЕПРАВДИВІ ПОВІДОМЛЕННЯ ЯК СТРЕСОГЕННИЙ ФАКТОР У ПРАКТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ МНС УКРАЇНИ

У статті проаналізовано поняття неправди та її роль в житті людини та суспільства, ступінь її дослідженості в психології. Проблема ідентифікації неправдивих телефонних повідомлень є надзвичайно актуальною у практичній повсякденній діяльності працівників МНС України.

Ключові слова: неправда, телефонні неправдиві повідомлення, стреси, психічна напруженість, психологічний стрес, психічне вигорання, стресові фактори.

Постановка проблеми. Поява і прояв форм неправди та методи її виявлення завжди викликали інтерес у всіх сферах людської діяльності. Ця проблема стала особливо актуальною в епоху розвитку інформаційних та комп'ютерних технологій та вимагає глибокого і всебічного вивчення. Неправда – це не просто комунікативний акт, а специфічний вплив, який здійснюється через комунікацію і безпосередньо направлений на адресата неправди. Наміри людини, що каже неправду, можуть бути різноманітними: формування чи зберігання

ставлення адресата до чого-небудь, вплив на його поведінку тощо. Цієї досить стислої класифікації достатньо, щоб зрозуміти і показати, наскільки величезними є можливості неправди як інструмента впливу.

Протягом багатьох століть, починаючи ще з античних часів, вчені та філософи намагаються розглянути й описати неправду з різних наукових точок зору, визначити основні її форми, способи прояву у поведінці людей, фіксації та оформлення у мові, а також розробити класифікацію, прийоми і методики розпізнавання неправди.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Психологічний підхід до аналізу неправди/обману полягає у визначенні причин, умов, функцій її прояву у спілкуванні, у встановленні типових форм поведінки людини, що відправляє неправдиве повідомлення, її психологічного стану. При цьому психологи піднімають питання міжособистісного спілкування, мовної діяльності, мовної поведінки людини, що каже неправду, і того, на кого направлене неправдиве повідомлення [3; 7; 9].

Параметри, які виділяються психологами при класифікації неправди, є достатньо різноманітними: наявність/відсутність наміру ошукати, нормативність/ненормативність неправди; призначення; можливість зберігання; ступінь готовності для використання; повнота помилкової інформації і ступінь «надійності» помилкової інформації [8].

Наявність неправди є шкідливою та руйнівною для будь-якої сфери діяльності, але її наслідки особливо негативно відбиваються на працівниках аварійно-рятувальних підрозділів МНС України та їх діяльності. Проблема неправдивих повідомлень для працівників МНС України безпосередньо пов'язана з виконанням їх службових обов'язків та має специфічний характер.

Постановка завдання. Розповсюдження телефонних повідомлень хуліганського характеру, таких, що принижують честь та гідність працівника МНС України, та явно злочинного характеру, що підривають здатність швидкого реагування на реальні надзвичайні ситуації, пояснюється особливістю телефонного, а саме мобільного зв'язку. Це перш за все доступність та простота використання мобільного зв'язку, легкість зміни номера телефону. Телефонний зв'язок дозволяє спілкуватися на великій відстані, тому той, хто дзвонить, може впливати на будь-яку особу, що знаходиться на відстані десятків кілометрів. Подібна ситуація значно знижує моральну та психологічну

відповідальність людини, що телефонує. Подібні дії надають можливість в якійсь мірі самореалізувати себе людям певного складу. Зробити це за допомогою телефону легко і не займає багато часу. Подібні аспекти стають у нагоді для осіб з підвищеною чутливістю до негативних емоцій та афективного напруження. З телефоном відсутня необхідність долати якісь перешкоди, що можуть виникати при безпосередньому спілкуванні. Телефонна розмова забезпечує повну анонімність, викликаючи ілюзію безкарності. Всі вище означені чинники сприяють збільшенню телефонних повідомлень неправдивого та хуліганського характеру та розцінюються цивільним населенням, а особливо молоддю, як безвинний жарт.

Неправдиві повідомлення про пожежі чи надзвичайні ситуації іншого характеру - не жарт! Технічні та людські ресурси, що задіяні для реагування на хибний виклик, можуть бути вкрай потрібними для надання реальної допомоги громадянам у іншому місці. І ціна такого “жарту” з боку громадян та помилки з боку працівників МНС України, які розподіляють ресурси, буде незмірно високою, ніж ціна помилки в якійсь іншій професії.

Не слід забувати, що, окрім матеріальної шкоди державі, подібні повідомлення не тільки заважають професійній діяльності працівників МНС України, а й завдають великої шкоди їх психічному стану, створюючи вкрай негативні психологічні умови для виконання службових обов’язків. Виходячи зі всього вищезгаданого, перед сучасною психологічною наукою постає ціла низка питань: чи можливо розпізнати добре приховане неправдиве повідомлення безпосередньо під час самого процесу комунікації, якими засобами та методиками слід оперувати при цьому.

На сьогодні у вітчизняній та зарубіжній науці проблемі неправдивих повідомлень до державних служб присвячено небагато робіт. Одним з провідних вчених, що займається її розв’язанням, є Пол Екман, який безпосередньо займається вивченням феномена неправди, її ролі в суспільстві та методики її виявлення. П. Екман стверджує, що будь-яка людина, яка намагається відіслати неправдиве повідомлення до іншої, наскільки б підготовленою вона не була до брехні, зробить хоч якусь помилку. Такі помилки, вербальні чи невербальні, дають нам змогу визначити ступінь щирості співбесідника. Треба вміти визначати такі ознаки, індикатори [10].

Якщо ж ми говоримо про роботу диспетчерів пожежно-рятувальної служби МНС України, все значно ускладнюється завдяки цілій низці особливостей даного виду комунікації. Це перш за все дистанційна (опосередкована) комунікація за допомогою технічного засобу зв'язку - телефону, який в певній мірі виступає посередником спілкування. Комунікація відбувається виключно між двома особами, у короткий термін, між людьми, які не тільки не знають один одного, але й ніколи не бачили і навряд чи побачаться. Диспетчер, крім того, може тільки по голосу визначити вік, стать, настрій, психічний стан та інші ознаки, проаналізувавши які, він повинен зробити висновок про щирість/нещирість повідомлення та прийняти відповідне рішення. Не важко здогадатися, що методика виявлення брехні, яка буде у нагоді при спілкуванні «віч на віч», не підійде, окрім урахування деяких вербальних ознак, які також мають певні особливості. Потрібна особлива методика для розв'язання проблеми визначення неправдивості телефонного повідомлення, встановлення індикаторів неправдивості при саме телефонній комунікації, коли мова йде про повідомлення про надзвичайну ситуацію, реальну чи вигадану. Психологічна наука не розглядала це питання у такому аспекті, який, без сумніву, потребує глибокого дослідження, і рішення якого вкрай необхідне для роботи диспетчерів аварійно-рятувальних підрозділів.

Виклад основного матеріалу. Розглядаючи роботу диспетчера аварійно-рятувальної служби МНС України, людина, що не знається на особливостях даної діяльності, може зробити невірні висновки щодо простоти та безпечності цього виду діяльності. Але так може здаватися тільки на перший погляд. Диспетчер чергової служби протягом доби – терміну чергування - відчуває величезне фізичне та психологічне напруження, не маючи права на відволікання, сторонні справи та думки. Ціна такого відволікання може бути занадто високою, щоб кваліфікувати це як банальну неухважність або забудькуватість. Протягом чергування на другий план відходять особисті питання, родина, близькі, побутові проблеми. Така специфіка служби не робить різниці між робочими, святковими або вихідними днями, часом доби чи порою року. Незважаючи на будь-які умови, диспетчер завжди повинен бути уважним, зосередженим і готовим до виконання службових обов'язків. Під такими умовами можна розуміти не тільки повідомлення від населення, які можуть нести неправдиві відомості, це також повідомлення хуліганського характеру і такі, що принижують

честь та гідність людини і працівника служби МНС України. Зрозуміло, що подібна службова діяльність не може не відобразитися на фізичному та психічному стані людини.

Подібні повідомлення викликають у диспетчера напругу та збудження протягом усього терміну чергування та стають причиною психічної напруженості. Поняття “психічної напруженості” тісно пов’язане з поняттям стресу. У психологічному словнику поняття стресу і напруги визначене як психічний стан, зумовлений передбаченням несприятливого для суб’єкта розвитку подій та супроводжуваний відчуттям загального дискомфорту, тривоги, іноді страху. Також зазначено, що в подібних обставинах, про які йдеться, поняття “психічна напруженість” збігається з поняттям “психологічний стрес” [4].

Про стрес часто говориться, коли мається на увазі діяльність в екстремальних ситуаціях. Коли йде мова про роботу диспетчерів аварійно-рятувальної служби МНС України, можна впевнено заявити, що саме такою є їх діяльність, то ми повинні пов’язувати поняття стресу і напруги. У словнику з психології стрес та напруга тлумачаться як “стан психічної напруги, що виникає у людини у процесі діяльності в найбільш складних, важких умовах як у повсякденному житті, так і за особливих обставин” [5].

Але сьогодні психологами не дано точного й однозначного поняття стресу. Сам стрес визначається як реакція індивіда на ситуацію, як стан, що створює перешкоди, які є внутрішньою реакцією на стресори. Існує визначення стресу як якості стимулу і як реакція індивіда на нього.

Rizvi N.H. відзначив, що поняття стресу можна віднести до стану занепокоєння в організмі, відчуття якого людина намагається зменшити; стрес можна розглядати і як стан внутрішнього занепокоєння, або його порушення [11].

Захисні реакції від стресу можуть спостерігатися в різноманітних функціональних проявах, які включають в емоційні, когнітивні, поведінкові. Стрес може також визначатися як подія або умова у фізичному або соціальному оточенні, що приводить до вжиття заходів з уникання, агресії, ухвалення рішення про усунення й ослаблення загрозливих умов. У нашому випадку стресорами будуть виступати дзвінки від громадян з неправдивими повідомленнями або хуліганського та образливого характеру. Як вже згадувалося вище, поняття

стресу і психічної напруженості невід’ємно пов’язані, але існує й інша точка зору. Л.М. Аболін вважає, що для з’єднання цих понять не існує достатніх підстав, оскільки психічні зриви на фазі шоку у стресі не завжди супроводжуються переживанням напруженості [1]. Він наголошує, що під психічним стресом слід розуміти не стан, а процес, який призводить до якихось психічних відхилень. Напруга може забезпечувати адаптацію, вона необхідна для її досягнення, але вона може виникати з інших причин і обставин. Терміном «стрес», на його думку, слід позначати інтегральну відповідь з метою адаптації. Адаптивна спрямованість стресу підкреслюється і Г.Сельє, який відмічав, що «стрес – це не просто нервова напруга» [6].

Диференціація стресу, психічної та психологічної напруги є надзвичайно складною і в деяких випадках може бути тільки умовною, а якщо ми говоримо про всі ці стани в діяльності диспетчерів аварійно-рятувальних підрозділів МНС України, то це потребує окремого дослідження.

До факторів, що ускладнюють роботу диспетчерів, слід віднести також негативні емоції, такі як агресія, розлюченість, тривога, сум, незадоволеність, приниження. У випадку стресової ситуації чи будь-якого негативного впливу ззовні (наприклад, потік відповідних телефонних повідомлень), організм нехтує задачами зовнішньої діяльності і переключається на задачі самозбереження.

Отже під емоціями слід розуміти переживання людиною свого ставлення до того, що вона робить. Стрес – це стан, що виникає в умовах негативного впливу, та нервові процеси організму. Стрес не є проявом емоцій, як і більшість емоцій не є стресом.

Робота, пов’язана з монотонною багатотривалою діяльністю, подібною до роботи диспетчерів, невід’ємно викликає фізичне та емоційне стомлення. Ця проблема також потребує окремого вивчення, тому що неможливо узагальнити фактори, що призводять до стомлення. Різні види діяльності породжують різноманітні види стомлення, які настають із різною швидкістю і долаються по-різному. Тільки крайні ступені стомлення мають однакові форми вираження – при сильному стомленні може переважати симпатичне регулювання (перезбудження, безсоння).

Діяльність диспетчерів безперечно викликає довгострокові стресові реакції в організмі, що у свою чергу виливається у синдром “психічного вигорання”. Це поняття виникло у 70-і роки минулого

століття і до нашого часу досить широко вивчається у контексті професійних стресів. Як показують психологічні дослідження, синдром “вигорання” найбільш характерний для представників комунікативних професій, особливо, коли процес комунікації пов’язаний із діяльністю в особливих умовах. Головними факторами у синдромі “вигорання” будуть виступати емоційно ускладнені та напружені відносини в системі “людина-людина”, як це відбувається між диспетчером аварійно-рятувальної служби МНС України та особою, що повідомляє про надзвичайну ситуацію.

Отже, професійне “вигорання”- це емоційне виснаження, яке виникає на фоні стресу, викликаного комунікаційним процесом. Стресовими факторами, як вже зазначалося, для працівника диспетчерської служби будуть образливі, принизливі повідомлення або такі, що несуть неправдиву інформацію. Наскільки серйозними є ці стресори у порівнянні з тими, що отримують у своїй діяльності інші працівники МНС України? У психологічній літературі зустрічається перелік 43 стресових факторів в умовах професійної діяльності персоналу МНС України [2]. Стресові фактори, серед яких смерть близьких, має найвищий коефіцієнт стресовості 9.250 балів та посідає перше місце; такий фактор як образа працівника МНС України з боку інших осіб стоїть на 4-му місці і має 7.283 бали стресовості, а обман з боку інших осіб посідає 11 місце у переліку та має 5.683 бали відповідно. Це два самих вагомих фактори стресу для диспетчерів, окрім яких список можуть продовжити такі фактори, як робота у вихідні та святкові дні, неповага та хамство громадян, незручність графіка роботи, сам процес чергування та багато іншого.

Висновки. Для поліпшення роботи працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України, зокрема диспетчерів, психологічній службі МНС України необхідно надати працівникам допомогу у визначенні ступеня правдивості/неправдивості саме телефонного повідомлення, використовуючи певні показники (індикатори) чи спеціальні методики. Це надасть можливість визначати відповідні повідомлення, надаючи диспетчеру можливість покладатися не тільки на власну інтуїцію.

Необхідно також дослідити вплив різноманітних стресових факторів (у тому числі неправдивих повідомлень) на діяльність диспетчерів аварійно-рятувальних підрозділів МНС України, можливості саморегуляції, корекції та керування професійним стресом у процесі повсякденної діяльності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Аболин Л.М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека – Казань: КГУ, 1987. – 261 с.
2. Екстремальна психологія: підручник / За заг. ред. проф. О.В.Тімченка – К.: ТОВ «Август Трейд», 2007. – 502 с.
3. Знаков В.В. Западные и русские традиции в понимании лжи: размышления российского психолога над исследованиями Пола Экмана: Послесловие к кн.: Экман П. Психология лжи. – СПб.: Питер, 2000. – 272 с.
4. Наенко Н.И. Психическая напряженность. – М.: Изд-во Московского университета, 1976. – 112с.
5. Психология. Словарь / Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. И доп. – М.: Политиздат, 1990 – 494 с.
6. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. – М.: Медицина, 1960. – 254 с.
7. Симоненко С.И. Психологические основания оценки ложного и правдивого сообщения: АҚД. – М.: МГУ, 1998. - 26 с.
8. Тарасов А.Н. Психология лжи. М.: Кн. Мир, 2005 – 327 с.
9. Щербатых Ю. Искусство обмана. СПб.: Азбука-Терра, 1997. – 368 с.
10. Ekman Paul Telling Lies: Clues to Deceit in the Marketplace, Politics, and Marriage (Revised and Updated Edition), 1998. – 386p.
11. Rizvi N.H. A Critique of the models to study stress // Journal Social Science and Human. 1985. Vol. 1-2. P. 103-123.

УДК 621.314.26

Горяєва С.Н., асистент кафедри ХНУР,

Щербак Г.В., к. т. н., доцент, начальник кафедри УЦЗУ

ЗАСТОСУВАННЯ СЕНСОРНИХ МЕРЕЖ ЗВ'ЯЗКУ ДЛЯ ДИСТАНЦІЙНОГО КОНТРОЛЮ ПСИХІЧНОГО СТАНУ РЯТУВАЛЬНИКІВ

У статті представлено короткий аналіз архітектури безпроводових мереж зв'язку, що самостійно організуються, можливість їхнього використання для вирішення завдань психологічного забезпечення бойової роботи рятувальників, оперативного моніторингу психічного стану особового складу