

УДК 159.923:62

Білоцерківська Ю. О., к. психол. н., асистент кафедри загальної та інженерної психології Української інженерно-педагогічної академії

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ Й АНАЛІЗ ПОМИЛКОВИХ ДІЙ ОПЕРАТОРІВ БЩК ТЕС

Проведений психологічний аналіз професійної діяльності оператора блокових щитів управління (БЩУ) ТЕС і проаналізовані причини виникнення більшості помилок в їх професійній діяльності, що дозволило виділити її деякі характерні особливості. Після аналізу етапів діяльності операторів БЩК ТЕС приділена увага питанням психологічних передумов зниження їх надійності і виникнення помилкових дій. На підставі експертних оцінок і аналізу документації був проведений аналіз помилкових дій персоналу Змієвської ТЕС. Вказані типові помилки, які відображають міру реалізації професійно важливих вимог до якостей людини-оператора, виявляються в умовах взаємодії оператора з системами БЩІ відповідно визначають ефективність і якість праці.

Ключові слова: психологічний аналіз професійної діяльності оператора блочних щитів управління ТЕС, етапи діяльності, причини виникнення помилок.

Проведен психологический анализ профессиональной деятельности оператора блочных щитов управления (БЩУ) ТЭС и проанализированы причины возникновения большинства ошибок в их профессиональной деятельности, что позволило выделить ее некоторые характерные особенности. После анализа этапов деятельности операторов БЩК ТЭС уделено внимание вопросам психологических предпосылок снижения их надежности и возникновения ошибочных действий. На основании экспертных оценок и анализа документации был проведен анализ ошибочных действий персонала Змиевской ТЭС. Указаны типичные ошибки, которые отражают степень реализации профессионально важных требований к качествам человека-оператора, проявляются в условиях взаимодействия оператора с системами БЩИ соответственно определяют эффективность и качество труда.

Ключевые слова: психологический анализ профессиональной деятельности оператора блочных щитов управления ТЭС, этапы деятельности, причины возникновения ошибок.

Постановка проблеми. На основі ряду досліджень [1; 3; 4; 10; 11; 14], проведених у другій половині ХХ сторіччя, було сформульовано вимоги до психологічних якостей особистості і психофізіологічних показників організму операторів відповідно до виконуваної професійної діяльності. У багатьох дослідженнях підкреслюється, що зміни, які відбуваються в останнє десятиліття в енергетиці, вимагають детальнішого, комплексного та адекватного підходу до вивчення особливостей професійної діяльності операторів, психологічних якостей оперативного персоналу енергопідприємств та причин виникнення більшості помилок на сучасному етапі розвитку енергетичної галузі [6]. Це, в першу чергу, пов'язано з появою нових факторів, що впливають на ефективність діяльності операторів енергосистем: збільшення виробничого навантаження на енергосистеми; більш жорсткі вимоги до їх безперебійної роботи; збільшення потужності агрегатів; перехід на критичні

і надкритичні режими роботи обладнання; погіршення якості органічного палива, що спалюється на теплових електростанціях; розширення зони обслуговування оперативного персоналу; зношеність устаткування тощо [10; 11; 14]. У зв'язку з цим змінюється й різноманітність психологічних знань про закономірності організації діяльності людини в даних системах, про особливості таких систем і про їхні компоненти.

Вивчення аварійності та травматизму у вітчизняних енергосистемах показало, що їх причиною в 18,8 % випадків є «людський чинник», тобто людина, що допустила неправильні, несвоєчасні, помилкові рішення та дії [6]. Технічний прогрес в енергетиці супроводжується безперервним підвищенням вимог до ефективності й якості операторської діяльності, що у свою чергу передбачає підвищення вимог до особистості оператора і його професійно важливих якостей, які є необхідною складовою надійної роботи системи «людина-техніка».

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Основною метою діяльності оператора теплової електростанції є стеження за інформацією про параметри устаткування, яке забезпечує виконання технологічного циклу блоків ТЕС, а також режимних параметрів (напруга, струм, частота) основного устаткування, що виробляє електричну енергію. Функції, завдання і дії операторів БЦК ТЕС визначаються посадовими інструкціями. За даними дослідження Б. П. Дядько та С. В. Юрчишина, причинами більшості помилок (55,5 %) в електроенергетиці України є експлуатаційний фактор. Це помилкові дії оперативного персоналу, помилкові дії керівника, ремонтного персоналу, персоналу служб і лабораторій, – в сумі 18,8 % і незадовільна організація технічного обслуговування – сумарно 36,7 % [5].

Практика експлуатації ТЕС показує, що помилкові і невчасні дії операторів призводять не просто до зриву вирішення завдань і недосягнення мети функціонування системи. Як правило, такі дії є причиною поломок, відмов у роботі устаткування і виникнення аварійних ситуацій. Аналіз причин і умов виникнення аварійних ситуацій на енергопідприємствах України на сьогодні є вельми необхідним, оскільки, на думку М. О. Сябера і В. А. Гурєєва [13], дана система аналізу практично зруйнована.

Мета дослідження. Провести психологічний аналіз професійної діяльності оператора БЦК ТЕС та проаналізувати причини виникнення більшості помилок в їх професійній діяльності.

Методи дослідження. Теоретичні методи – аналізу і систематизації наукового матеріалу в літературі з проблем дослідження; емпіричні методи – аналіз документації, спостереження, бесіда, експертна оцінка, аналітична професіограма.

Виклад основного матеріалу. Психологічний аналіз професійної діяльності оператора БЦК ТЕС дозволяє виділити її деякі характерні особливості, а саме:

— оператор керує одночасно декількома об'єктами, часто виконуючи ряд несхожих між собою завдань;

— оператор віддалений від керованого об'єкта – між оператором і об'єктом «уклинюються» системи дистанційної передачі: інформацію про стан об'єкта він одержує від приладів у вигляді закодованих повідомлень, а дію на об'єкт здійснює за допомогою дистанційного керування;

— різним є навантаження на органи чуття оператора. При безпосередній взаємодії з об'єктом керування оператор робить висновок про його стан, ґрунтуючись на законах роботи органів зору, слуху, кінестетичного апарату. У системі керування енергоблоком ТЕС оператор практично всю інформацію про керований об'єкт одержує через зоровий канал;

— у системі керування енергоблоком ТЕС оператор діє в умовах дефіциту часу. Необхідність оперативної і невідкладної роботи оператора вимагає від нього швидкої реакції в управлінні об'єктами;

— професійна діяльність операторів ТЕС носить колективний характер. У процесі діяльності відбувається активна взаємодія безпосередньо між операторами зміни, між операторами зміни і обхідниками.

Діяльність оператора блокового щита керування залежить від ряду виявлених факторів:

— режиму роботи блока, який залежить від стану технологічного устаткування на даному та інших енергоблоках;

— змісту виробничого завдання, зумовленого потребами міста в електроенергії і часом доби;

— конкретної ситуації на даній технологічній ділянці.

Завдання керування енергоблоком ТЕС істотно залежать від режиму його роботи, який може бути розбитий на чотири основні групи:

- 1) нормальна робота в регульовальному діапазоні навантажень;
- 2) виведення енергоблоку в резерв;
- 3) пуски з різних теплових станів;
- 4) аварійні ситуації.

Двома основними нормальними режимами роботи теплової станції є:

— стаціонарний режим підтримки параметрів технологічного процесу на певному рівні (оптимальному – вдень, мінімальному – вночі);

— перехідні режими перемикання технологічного устаткування в моменти «пікового» навантаження.

Завдання керування в регульовальному діапазоні навантажень диктуються як енергосистемами, так і вимогами усередині блока.

З енергосистемних позицій основним завданням керування є підтримка і зміна електричної потужності енергоблоку відповідно до завдання (з урахуванням відхилень частоти мережі). Це означає, що повинно бути забезпечено: зміна потужності до заданого рівня та із заданою швидкістю відповідно до диспетчерського графіка; «відстежування» випадково зміненої позап-

ланової складової заданої потужності; зміна потужності за заданою статистичною характеристикою «частота-потужність» за відхилення частоти за задані межі; перерозподіл потужності між енергоблоками в цілях підвищення економічності електростанції та ін.

Оперативну діяльність персоналу електростанції можна стисло описати наступним чином: на першому етапі відбувається аналіз і моделювання оперативної ситуації, який припускає зчитування значень показань приладів, конструювання і відтворення керованої технологічної системи. На другому етапі відбувається прогнозування можливих значень параметрів технологічного процесу, а також уявна побудова образу об'єкта керування: у діяльності оператора БЦК ТЕС складається ієрархія супідрядних рівнів керування, де на нижньому рівні розташовуються найближчий результат керування, а на вищому – образ можливого кінцевого результату. На третьому етапі відбувається постановка цілей, аналіз ситуації, визначення наявних ресурсів керування, яке означає справність (керованість) устаткування, повноту і достовірність оперативної інформації. Далі відбувається визначення критеріїв і обмежень по оперативному управлінню в даній конкретній ситуації. Уявне моделювання поведінки системи включає програвання варіантів розвитку технологічних процесів під впливом передбачуваних реакцій об'єкта керування. На останніх етапах відбувається ухвалення рішення і планування послідовності керуючих операцій, за якими слідує виконання операції, контроль і оцінка результатів.

Таким чином, завдання чергового персоналу теплової електричної станції полягають в забезпеченні безпечної і надійної роботи енергоустаткування ТЕС, попередженні порушень нормальних режимів його роботи і ліквідації можливих аварійних ситуацій.

Після аналізу етапів діяльності операторів БЦК ТЕС слід приділити увагу питанням психологічних передумов зниження їх надійності і виникнення помилкових дій. Питання надійності та помилок у трудовій діяльності розглянуто в роботах [1; 3; 4; 7; 8; 11; 12; 14].

Помилка відносно оператора розглядається нами, відповідно до досліджень М. А. Котіка, як повна або часткова втрата працездатності, в результаті якої він перестає задовольняти одному із заданих критеріїв ефективності [8]. Якщо звернутися до визначення помилки з погляду логіки, то при існуванні певних законів, норм і правил можуть існувати рамки, в які дані події не укладаються. Тому про помилку в тій або іншій дії оператора можна говорити тільки тоді, коли його дія нормована обмеженнями і відхиляється від їх меж. Помилково може діяти й технічний пристрій, і доки оператор, керуючи системою, витримує значення регульованих параметрів у встановлених межах, не виходячи за межі передбаченого «коридору», такі відхилення розцінюються як похибка в управлінні.

Якщо ж керований параметр з вини оператора відхиляється від заданого значення на величину більшу, ніж це передбачено нормами, то така подія розцінюється як помилка в управлінні. При цьому, на думку В. О. Бодрова, «... ошибка человека-оператора должна рассматриваться не только как причина осложнения, ухудшения профессиональной деятельности, но и как следствие определенных профессиональных качеств, особенностей психических, физиологических и других функций, проявляющихся в данных условиях» [2, С. 115].

У системах «людина-техніка», окрім понять «помилка» і «похибка», вивчаються й аналізуються поняття «промах» і «відмова». «Промахом називають грубые, случайные ошибки, которые обусловлены, как правило, недостаточным вниманием оператора. Отказом систем «человек-техника» называется утрата системой таких свойств, без которых она не может выполнять возложенные на нее функции» [9, С. 103].

Узагальнюючи дані, приведені в інженерно-психологічній літературі з даного питання, можна відмітити, що:

— похибки, які допускає оператор в межах заданих значень регульованих параметрів, не порушують нормального функціонування систем «людина-техніка» і є нормативним явищем;

— помилки оператора завжди розцінюються як явище ненормальне, оскільки вони можуть викликати різні порушення у функціонуванні систем «людина-техніка»;

— відмова оператора виявляється або в невірних діях, які приводять до відмови систем «людина-техніка», або у виході важливих показників його життєдіяльності за допустимі межі.

Одним з основних напрямів вивчення надійності людини-оператора, як указувалося раніше, є аналіз причин виникнення помилок. Питанням походження типових помилок людини-оператора та їх класифікації присвячено чималу кількість досліджень [4; 5; 8; 9]. Результати даних досліджень були покладені в основі концепції про «особистісний фактор», згідне з якою помилкові дії в однакових умовах допускають далеко не всі оператори [9]. На появу помилок впливають як індивідуальні характеристики конкретної людини-оператора, так і зміст, умови й організація діяльності людини. Виходячи з цього, необхідно враховувати так звані об'єктивні чинники, під якими ми розуміємо сукупність професійно значущих психологічних, фізіологічних, антропометричних і соціальних особливостей операторської діяльності певного профілю і які визначають особливості конкретних технічних засобів і окремих їх компонентів.

На підставі експертних оцінок і аналізу документації нами було проведено аналіз помилкових дій персоналу Зміївської ТЕС і виявлено, що велику групу склали відмови, причиною яких було недотримання персоналом вимог посадових і експлуатаційних інструкцій, недбалість і неухважність, без-

відповідальне ставлення до своїх обов'язків, а також недостатня підготовка і тренуваність персоналу. Помилки припускалися оперативним персоналом в різних ситуаціях, а саме: ведення режиму роботи, пуск і зупинка устаткування, пуск після ремонту, перехід на інший вид палива і на резервне устаткування, проведення перемикань у теплових і електричних схемах, на початку або в кінці зміни. Також помилки допускалися під час перевірок і випробування устаткування, усунення неполадок і ненормальних режимів роботи устаткування. Додатковими чинниками, які сприяли помилкам або їх розвитку, були неефективність застережливої сигналізації і несправність вимірювальних приладів.

Відмови на ТЕС з вини персоналу, в основному, пов'язані з проведенням оперативних перемикань, під час яких траплялися короткі замикання або виключення їх під напругою; порушенням послідовності операцій відповідно до бланка перемикань або виконання перемикань без бланка; виходом з ладу пристроїв блокування; невірними діями з накладками релейного захисту і автоматики; випробувальними блоками струмових кіл. Основними причинами помилок операторів були порушення правил виконання перемикань в електроустановках, відсутність необхідного порядку у веденні оперативних схем, обліку заземлень, організації оперативного керування, відсутність відповідного контролю за перемиканнями, як з боку адміністративно-технічного персоналу служб, цехів, так і з боку оперативного персоналу. Більшість помилок допускав оперативний персонал на початку або в кінці зміни і унаслідок недостатнього стажу роботи на посаді (до 1-2 років).

Узагальнюючи результати даного аналізу, можна представити причини помилок операторів БЩК Зміївської ТЕС за суб'єктивним і об'єктивним факторами (табл. 1 та 2).

Вказані типові помилки відображають ступінь реалізації професійно важливих вимог до якостей людини-оператора і виявляються в умовах взаємодії оператора з системами блокових щитів керування і відповідно визначають ефективність і якість праці.

Висновки. Частка суб'єктивного, або особистісного фактора в помилках операторів БЩК ТЕС, який припускає сукупність всіх індивідуально-психологічних властивостей особистості оператора, є досить значною. У зв'язку з цим актуальним завданням подальшого дослідження є дослідження індивідуально-психологічних якостей операторів БЩК ТЕС, яке спирається на методологію системного підходу, з метою: виявити структуру професійно важливих психологічних якостей особистості операторів БЩК ТЕС, здійснити діагностику професійної придатності операторів БЩК, яка може бути основою для розробки адекватних критеріїв професійного відбору операторів ТЕС.

Причини помилок оператора БЩК ТЕС за показником «суб'єктивний фактор»

Типи причин 1	Зміст причини 2
1. Професійні якості	<ul style="list-style-type: none"> — низький рівень професійних знань; — недоліки в розвитку і реалізації професійних умінь і навиків; — відсутність готовності до ухвалення рішень; — відсутність або недостатність професійного досвіду; — невідповідність до використання спеціальних прийомів підтримки працездатності (економічне витрачання сил, самокорегування техніки виконання рухових актів, зосередженість на техніці виконання рухів і на ухваленні оптимальних рішень, включення прийомів самооблізації тощо).
2. Особистісні особливості	<ul style="list-style-type: none"> - несприятлива спрямованість на професію (професійні інтереси, ідеали, ціннісні орієнтації); — недоліки в розвитку професійно важливих психологічних якостей (швидкість реакцій, особливості сприйняття, уваги, пам'яті, мислення тощо); — низька установка на виконання конкретного завдання (пуск, зупинка, ремонт енергоблока); — несприятливі особливості особистості оператора (нетовариськість, невпевненість, запальність, некоммунікбельність, агресивність тощо); — несприятливі психічні стани (емоційна нестійкість, психічна напруженість, тривожність, стомлення, стрес).
3. Морально-етичні якості	<ul style="list-style-type: none"> - недостатня морально-етична зрілість (відсутність відчуття відповідальності, обов'язку, патріотизму, моральна нестійкість); — халатність, невиконання своїх обов'язків, свідоме порушення інструкцій, вимог, недбалість тощо; — низька професійна цілеспрямованість.
4. Фізіологічні особливості	<ul style="list-style-type: none"> - зниження чутливості аналізаторів; — загострення хронічних і розвиток гострих захворювань; — порушення звичного режиму добової життєдіяльності; — несприятливі функціональні стани (запаморочення, вестибулярні порушення, заколисування тощо).
5. Фізичні особливості	<ul style="list-style-type: none"> - несприятливі антропометричні і біомеханічні особливості оператора; — недоліки в розвитку сили, спритності, швидкості і витривалості.

Таблиця 2

Причини помилок оператора БЦК ТЕС за об'єктивним фактором

Тип причин 1	Зміст причин 2
<p>1. Засоби діяльності (робоче місце):</p> <p>— засоби відображення інформації</p> <p>— органи керування</p>	<p>- нераціональна компоновка приладів; — недоліки кодування інформації.</p> <p>- прилади однакових агрегатів мають різні шкали і оцифрування; — не чітко виділені аварійні табло; — недостатній кут візування і час дії сигналу.</p> <p>- прилади і органи керування розміщені хаотично; — не продумано розміщення найбільш релевантних органів керування, вони ніяк не виділені серед інших (не релевантних); — близько розташовані важливі кнопки і ключі (при натисненні однієї можна випадково натиснути іншу); — невідповідність органів керування антропометричним особливостям людини.</p>
<p>2. Умови діяльності (чинники зовнішнього середовища)</p>	<p>- незадовільні умови мешкання (мікроклімат, освітленість, наявність вібрації, шуму тощо); — внутрішньогрупові конфлікти, психологічна несумісність операторів чергової зміни; — порушення геометричних розмірів елементів робочого місця, досяжності.</p>
<p>3. Зміст діяльності</p>	<p>- надмірне інформаційне навантаження; — оператор віддалений від керованого об'єкта; — різне навантаження органів чуття оператора (в основному на зоровий аналізатор); — надмірно високий темп роботи або монотонія; — у системі керування енергоблоком ТЕС оператор діє в умовах дефіциту часу.</p>
<p>4. Організація діяльності</p>	<p>- не завжди коректне (неоднозначне) формулювання інструкцій, письмових розпоряджень; — недоліки в керуванні і забезпеченні діяльності (невірно запланований термін ремонтно-технічних робіт, може змусити оператора виконувати роботу не за встановленою технологією тощо); — надмірне професійне навантаження протягом дня; — невідповідність періодичності обороту змін фізичним можливостям операторів; — неадекватні програми підготовки операторів БЦК ТЕС; — відсутність якісних тренувальних занять.</p>
<p>5. Суб'єкт діяльності (методи і критерії оцінки стану оператора)</p>	<p>- низька ефективність медичного контролю (експертизи); — практично повна відсутність психологічного контролю; — відсутність розробленої системи професійного відбору.</p>

ЛІТЕРАТУРА

1. Барабаш В. И. Пути повышения психической надежности оперативного персонала / Барабаш В. И. // Энергетика и электрификация. – 1987. – № 4. – С. 51–53.
2. Бодров В. А. Информационный стресс в операторской деятельности / Бодров В. А., Обознов А. А., Турзин П. С. // Психологический журнал. – 1998. – Т. 19, № 5. – С. 38–53.
3. Герасимов А. В. Психофизиологические критерии прогноза эффективности профессиональной деятельности на этапе приема в учебно-тренировочный центр / Герасимов А. В. // Физиология человека. – 1993. – Т. 19, № 4. – С. 77–88.
4. Гуревич К. М. Профессиональная пригодность и основные свойства нервной системы / Гуревич К. М. – М.: Наука, 1970. – 272 с.
5. Дядько Б. П. Аналіз аварійності на об'єктах електроенергетики України / Дядько Б. П., Юрчишин С. В. // Энергетика и Электрификация. – № 8. – 2004. – С. 10–15.
6. Енергетична стратегія України на період до 2030 року: (текст Інтернет-конференції) / Мінпаливенерго та НАН України, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 року № 145-р – Режим доступу: <http://interview.ukrinform.com/conference/main.php>
7. Кальниш В. В. Психофизиологические критерии профессионального отбора оперативного персонала энергопредприятий / Кальниш В. В., Сытник Н. И. // Энергетика и электрификация. – 1987. – № 4. – С. 48–50.
8. Котик М. А. Природа ошибок человека-оператора / Котик М. А., Емельянов А. М. – М.: Транспорт, 1993. – 252 с.
9. Ложкин Г. В. Практическая психология в системах «человек-техника»: [учеб. пособие] / Ложкин Г. В., Повякель Н. И. – К.: МАУП, 2003. – 296 с.
10. Майдигов Ю. Л. Возрастные изменения работоспособности операторов тепловых электростанций и психофизиологические критерии профессионального отбора: автореф. диссертации на соискание ученой степени кандидата медицинских наук: спец. 14.00.07 / Майдигов Ю. Л. – К., 1990. – 27 с.
11. Максимова О. Ф. Вопросы надежности работы операторов тепловых электростанций в условиях трехсменного графика / Максимова О. Ф. // Психофизиологические основы профессионального отбора. – К.: Наукова думка, 1973. – С. 162–164.
12. Небылицин В. Д. Надежность работы оператора в сложной системе управления. – В кн.: Инженерная психология / Небылицин В. Д. – М., 1964. – С. 358–367.
13. Сябер Н. А. Применение современных тренажерных технологий для обучения персонала в энергетике Украины / Сябер Н. А., Гуреев В. А. // Энергетика и Электрификация. – 2005. – № 6. – С. 45-50.

14. Чернышев В. Н. Человек в энергетике / Чернышев В. Н., Двинин А. П. – СПб.: Энергоатомиздат. – 1993. – 264 с.

УДК 159.923.35

Боснюк В. Ф., ад'юнкт кафедри прикладної психології НУЦЗУ

ІНТЕЛЕКТ ЯК РЕСУРС ПОВЕДІНКИ РЯТУВАЛЬНИКА В ОВОЛОДІННІ СОБОЮ

Розглянутий зміст поняття «Інтелектуальний ресурс» і його роль при подоланні стресу. Показаний взаємозв'язок психометричного інтелекту з поведінкою самовладання. Зроблено припущення про перспективність вивчення копінг-поведінки з обліком феномену когнітивних стилів. Підкреслюється роль комплексного вивчення ролі продуктивних і стильових характеристик інтелекту при подоланні важких життєвих ситуацій і стресових подій.

Ключові слова: психометричний інтелект, когнітивні стилі, поведінка самовладання, ресурси оволодіння.

Рассмотрено содержание понятия «интеллектуальный ресурс» и его роль при преодолении стресса. Показана взаимосвязь психометрического интеллекта с поведением самообладания. Сделано предположение о перспективности изучения копінг-поведінки с учетом феномену когнитивных стилей. Подчеркивается роль комплексного изучения роли производительных и стилевых характеристик интеллекта при преодолении тяжелых жизненных ситуаций и стрессовых событий.

Ключевые слова: психометрический интеллект, когнитивные стили, поведение самообладания, ресурсы овладения.

Постановка проблеми. Дослідження індивідуальних психологічних ресурсів подолання стресу відносяться до числа актуальних і перспективних напрямків у психології діяльності і організаційній психології. Це пов'язано з впливом на людину зростаючого числа різноманітних стресогенних факторів, що знижують працездатність людини, загострюють проблеми взаємовідношень з людьми та порушують психологічне благополуччя. Особливу значущість ці проблеми мають для фахівців екстремального профілю професійної діяльності (рятувальників, космонавтів, льотчиків, військовослужбовців, особового складу спецпідрозділів силових структур та ін.) Професійна діяльність цих спеціалістів протікає в особливих умовах, що вимагає від них посиленої витрати ресурсів і пред'являє підвищені вимоги до стресостійкості і адаптивності. Виникає завдання вивчення того, яким чином їм вдається справлятися з високим рівнем стресу та які психологічні ресурси вони застосовують для цього, тому що, як показує практика, не всі справляються з ситуаціями ризику і загрози.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Розгляд літературних джерел [2; 4; 7; 10; 15; 16; 19] показав, що при вивченні поведінки оволодіння собою широкого поширення набув ресурсний підхід. Він робить акцент на