

2. Дапчева О.В., Швалб Ю.М. Практична психологія в економіці та бізнесі. - Київ: Лібра, 1998. - 274 с.
3. Демин А.Н. Психологическое содержание профессиональной ориентации // Прикладная психология. - 1999. - №4. - С. 34-39.
4. Екстремальна психологія: Підручник / За заг. ред. проф. О.В. Тімченка - Х.: УЦЗУ, 2007. - 502 с.
5. Клещевская М.В. Сознательная смена профессии в контексте профессионального развития // Вестник Моск. ун-та сер.14, психология 2000. - №4. - С. 68-73.
6. Корниенко А.А. Психология отношения человека к труду в условиях рыночных отношений. - СПб, Питер, 2001. - 317 с.
7. Пиняева С.Е., Андреева Н.В. Личностное и профессиональное развитие в период зрелости // Вопр. Психологии. - 1998. - №2. - С. 78-85.
8. Практическая психодиагностика / Редактор - составитель Д.Я. Райгородский. - Самара: издательский дом Бахрах, 1998. - 378 с.
9. Психология: Учебник. - М: Проспект, 1998. - 385 с.
10. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности (основные положения, исследования и применения). СПб.: - Питер, 1999. - 581 с.

УДК 159.95

Сергієнко Н.П., кандидат психологічних наук, доцент кафедри загальної психології УЦЗУ,

Янчук Є.В., здобувач кафедри загальної психології УЦЗУ

РОЛЬ ЕМПАТІЇ У ВСТАНОВЛЕННІ КОНТАКТІВ У ПРАЦІВНИКІВ ЕКСТРЕНОГО ВИКЛИКУ СЛУЖБИ «112» МНС УКРАЇНИ

У статті представлено аналіз проблеми встановлення контактів у працівників екстреного виклику служби «112» МНС України.

Ключові слова: психологічний контакт, емпатія, гендерні особливості.

Постановка проблеми. Психологічний контакт – це процес встановлення, розвитку та підтримання взаємної поваги осіб, які спілкуються, своєрідна форма мовного контакту, яка зумовлює отримання доказової інформації, що сприяє встановленню об'єктивної істини [3]. Психологічний контакт – це найбільш сприятлива психологічна атмосфера діяльності працівників екстреного вивлику чергово-диспетчерської служби «112» МНС України. Аналіз діяльності чергово-диспетчерської служби екстреного виклику «112» МНС, яку вперше в Україні було створено в м.Харкові у 2005 році, підтвердив

ефективність цього кроку, що дозволило більш швидко реагувати на надзвичайні ситуації та події, підвищити рівень захисту населення м.Харкова та Харківської області, ефективно керувати у складних ситуаціях різноманітними службами, підрозділами та органами місцевої влади.

У зв'язку з цим постає важливе питання про вивчення психологічних особливостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику «112» МНС, чия діяльність здійснюється у постійному контакті з населенням, а саме про особливостей емпатії у встановленні контактів, що у свою чергу визначається одним зі значущих професійно важливих якостей з психологічної точки зору. У психологічній літературі можна знайти різні тлумачення визначення терміну «емпатія». При цьому одні автори вважають, що емпатія характеризується співпереживанням, що виникає за механізмом емоційного зараження, тобто мимоволі й несвідомо. Тут емпатія має також властивість як щирість вираження своїх емоцій. Інші думають, що в емпатії значну роль відіграє розум, раціональне сприйняття людини, тобто співпереживання розглядають як довільну й усвідомлювану емоційну ідентифікацію з іншою людиною. В останньому випадку, як вважає Т.П. Гаврилова, співпереживання виражається у співчутті, що супроводжується прагненням до надання допомоги. Емпатія ж має також властивість як щирість вираження своїх емоцій.

Л.П. Калінінський та ін. вказують, що при поділі емпатичних реакцій вірніше було б говорити про ступінь емоційного залучення свого «Я» у цю реакцію, ніж про різну спрямованість потреб суб'єкта.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Емпатія виникає й формується у взаємодії, спілкуванні. В основі цього процесу лежить механізм усвідомленої або неусвідомленої ідентифікації. Останнє, у свою чергу, є результатом дії більш фундаментальної властивості людини – здатності порівнювати себе, свою особистість, поведінку, стан з іншими людьми. Емоційна форма емпатії, як правило, виникає при безпосередньому сприйнятті переживань іншої людини й у ситуації її неблагополуччя переживається як жалість, сум, жаль [1].

Останнім часом дослідженням емпатії приділяється велика увага, тому що вивчення цього феномена міжособистісних відносин має велике теоретичне й практичне значення. Розробка проблеми емпатії є важливою для розвитку теорії особистості й міжособистісних відносин, оскільки без знання її механізмів взагалі неможливо зрозуміти сутність людини як суспільної істоти.

Проблемою вивчення емпатії займалися такі вчені як В.В.Абрамова, Г.М. Бреслав, Т.П. Гаврилова, Т.Я. Гофман, О.О. Мегрбян та інші.

Метою нашого дослідження, якому присвячено статтю, полягає у вивченні гендерних особливостей емпатії та прояву емоцій у встановленні контактів у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику «112».

Виклад основного матеріалу. Недостатня вивченість особистісних особливостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику «112» МНС зумовила вибір саме цієї проблеми дослідження.

Відповідно до мети дослідження автор статті використав наступні психодіагностичні методики: «Діагностику рівня емпатичних здібностей» В.В. Бойко та «Діагностику «перешкод» у встановленні емоційних контактів» В.В. Бойко.

Для цього було проведено експериментальне дослідження гендерних аспектів емпатії та прояву емоцій при встановленні контактів у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику «112» МНС України. У дослідженні взяли участь 16 жінок та 14 чоловіків зі стажем роботи більше 10 років.

Завдання дослідження:

1.) визначити гендерні особливості емпатії у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику «112» МНС;

2.) визначити гендерні особливості «перешкод» у встановленні емоційних контактів у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику «112» МНС.

При вивченні рівня емпатичних здібностей того або іншого показника емпатії відповідно до методики діагностики рівня емпатичних здібностей В.В. Бойко, в якій представлено 6 шкал, а також 4 рівні емпатичних здібностей, було отримано наступні результати, відображені у таблиці 1.

Як видно з таблиці 1, достовірних розходжень за всіма шкалами не виявлено. Якщо розглянути середні значення за кожною шкалою, які можуть варіювати від 0 до 6, то можна зробити висновок, що за всіма рівнями емпатичних здібностей у досліджуваних показники виражені не чітко:

- раціональний канал емпатії у досліджуваних ($2,43 \pm 0,88$ і $2,69 \pm 0,85$) свідчить про слабку спрямованість уваги, сприйняття й мислення досліджуваних на розуміння оточуючих;

- емоційний канал емпатії ($3 \pm 0,88$ і $2,94 \pm 1,42$) свідчить про те, що здатність досліджуваних співпереживати й бути спільником слабо проявляється або відсутній;

- інтуїтивний канал емпатії у досліджуваних ($2,43 \pm 1,47$ і $3 \pm 1,42$) свідчить про те, що досліджувані не здатні передбачати поведінку оточуючих;

- за шкалою установки, що сприяють емпатії середні значення ($3,14 \pm 0,88$ і $3,69 \pm 0,85$) свідчать про те, що у спілкуванні з оточуючими, досліджувані схильні контролювати своє емоційне відношення установками;

- за шкалою проникаючої здатності до емпатії середні значення ($3,71 \pm 0,88$ і $3,88 \pm 1,13$) свідчать про те, що в спілкуванні з навколишніми, випробувані схильні до здатності створювати атмосферу відкритості й довіри;

- показник ідентифікації в емпатії у наших групах виражений слабо ($2,86 \pm 1,47$ і $2,5 \pm 1,13$), що свідчить про те, що здатність досліджуваних розуміти оточуючих на основі співпереживання не проявляється.

Таблиця 1

Гендерні показники емпатичних здібностей за методикою В.В. Бойко (бали)

№	Рівні емпатичних здібностей	Група №1 (чоловіки) n=14	Група №2 (жінки) n=16	P
1.	Раціональний канал емпатії	$2,43 \pm 0,88$	$2,69 \pm 0,85$	-
2.	Емоційний канал емпатії	$3 \pm 0,88$	$2,94 \pm 1,42$	-
3.	Інтуїтивний канал емпатії	$2,43 \pm 1,47$	$3 \pm 1,42$	-
4.	Установки, що сприяють емпатії	$3,14 \pm 0,88$	$3,69 \pm 0,85$	-
5.	Проникаюча здатність до емпатії	$3,71 \pm 0,88$	$3,88 \pm 1,13$	-
6.	Ідентифікація в емпатії	$2,86 \pm 1,47$	$2,5 \pm 1,13$	-

Розглянемо отримані середні арифметичні значення (таблиця 1) за сумарним показником рівня емпатії. Сумарний показник рівня емпатії може варіювати від 0 до 36 балів. У двох групах виявлено занижений рівень емпатії. Середнє сумарне показників за всіма шкалами становить 17,57 балів у чоловіків і 18,7 балів - у жінок. Це можна пояснити тим, що працівники чергово-диспетчерської служби екстреного виклику «112» МНС, як жінки, так і чоловіки сприймають інформацію, яка до них надходить, як належне, і ставляться до інформації як однієї з головних складових своєї роботи, не реагуючи на неї емоційно, що пояснюється великим стажем роботи працівників у МНС (більше 10 років).

Для вивчення «перешкод» у встановленні емоційних контактів нами було використано методику «Діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів» В.В. Бойко.

Результати, отримані за даною методикою, представлено в таблиці 2.

Таблиця 2

«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів за методикою
В.В. Бойко (бали)

№	«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів	Група №1 (чоловіки) n=14	Група №2 (жінки) n=16	P
1.	Невміння управляти емоціями, дозувати їх	2,29 ± 1,17	1,69 ± 1,42	-
2.	Неадекватний прояв емоцій	2,43 ± 0,59	1,88 ± 0,85	P<0,05
3.	Негнучкість, нерозвиненість, невизначеність емоцій	1,57 ± 0,88	1,88 ± 1,42	-
4.	Домінування негативних емоцій	1,29 ± 1,17	1,06 ± 1,13	-
5.	Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі	2,29 ± 1,47	1,69 ± 1,42	-

Як видно з таблиці 2, встановлено достовірні розходження за шкалою «Неадекватний прояв емоцій» ($P<0,05$). Показник за даною шкалою вище в групі №1, що говорить про те, що чоловіки більш схильні до неадекватного прояву емоцій у встановленні контактів з людьми. Це можна пояснити тим, що чоловіки чергово-диспетчерської служби екстреного виклику «112» МНС займають посади, не пов'язані з надходженням первинної інформації, вони працюють із її обробкою й наступною передачею даних у ті або інші виконавчі підрозділи. Тому чоловіки більш схильні до неадекватного прояву емоцій, оскільки наділені більшою відповідальністю й переживають за ухвалення правильного розв'язанням для подальшого рішення проблеми, що надійшла.

За такими шкалами, як «Невміння управляти емоціями, дозувати їх», «Негнучкість, нерозвиненість, невизначеність емоцій», «Домінування негативних емоцій», «Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі» достовірних розходжень не виявлено. Виходячи із середнього арифметичного значень, відповідно до інтерпретації методики, визначені емоційні проблеми («перешкоди») у спілкуванні в обох групах не виражені.

Розглянемо отримані середні арифметичні значення (таблиця 2) за сумарним показником. Середнє сумарне значення показників за всіма шкалами може коливатися в межах від 0 до 25 балів. Середнє сумарне показників за всіма шкалами становить 9,87 балів у чоловіків і 8,2 балів - у жінок. Це говорить про те, що у групі чоловіків емоції ускладнюють взаємодію з людьми, а у групі жінок є певні, незначні емоційні проблеми у спілкуванні. Це може бути викликане довгим перебуванням в емоційному перенавантаженні ситуацій

спілкування (тому що їм протягом дня доводиться спілкуватися з різними категоріями населення, які звертаються до них з різними питаннями й проблемами).

Висновки. Працівники чергово-диспетчерської служби екстреного виклику «112» МНС сприймають інформацію, яка до них надходить як належне, і ставляться до неї як однієї з головних складових своєї роботи, не реагуючи на неї емпатично, що пояснюється стажем роботи працівників МНС (більше 10 років). При цьому виявлено, що емоційні проблеми у спілкуванні виражені більшою мірою у чоловіків, які, на відміну від жінок, більш схильні до неадекватного прояву емоцій, що пов'язано з постійним напруженням, великими психічними навантаженнями, необхідністю прийняття рішень у короткій час, великою кількістю обов'язків.

Спілкування в рамках професійної діяльності, на відміну від повсякденного міжособистісного спілкування, що ґрунтується в основному на відносинах симпатія-антипатія, має ряд серйозних труднощів:

- це спілкування не залежить від бажання людини спілкуватися;
- воно не може бути виборчим;
- тривалість акту спілкування визначається завданнями діяльності, посадовою інструкцією [2].

Професійна діяльність працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику «112» МНС України є доволі специфічною: підвищене навантаження, тривалість робочого дня (24 години), зміст праці, взаємодія із людьми та форма спілкування. Всі ці та інші фактори є домінуючими у встановленні контактів у працівників екстреного виклику служби «112» МНС України.

ЛІТЕРАТУРА

1. Климов Е.А. Психология профессионала. Избр. психологические труды. Москва-Воронеж. 1996. – 368 с.
2. Никифоров Г.С. Надежность профессиональной деятельности. – СПб.: 1996. – 256 с.
3. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Практикум. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2003. – 893 с.