

ФРУСТРОВАНІСТЬ І КРЕАТИВНІСТЬ У КОНТЕКСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ОВС

Здійснено психологічний аналіз діяльності працівників правоохоронних органів. Закцентовано на проблемі фрустрованості працівників ОВС та їхній креативності як вагомому чиннику попередження та подолання фрустрації.

Ключові слова: *специфіка діяльності правоохоронців, особистість працівника міліції, фрустрація, фрустрованість, креативність, креативна особистість.*

Постановка проблеми. Сучасний суспільний розвиток України, що характеризується принципово новими підходами до охорони законних інтересів людини і громадянина, зміцненням економічного потенціалу держави, її конституційного устрою, зумовлює потребу у принципово новому, освіченому поколінні кадрів органів внутрішніх справ, здатного ефективно, на високому рівні виконувати завдання у сфері правоохоронної діяльності.

Діяльність працівників міліції є непередбачуваною та насиченою екстремальними, фрустраційними ситуаціями, які можуть вимагати негайного вирішення. Фрустрація тлумачиться у психології як стан пригніченості, тривоги з елементами відчаю, який розвивається в результаті реальних або уявних життєвих невдач, неможливості досягнення поставленої мети, чи труднощів пристосування до нового середовища з блокуванням цілеспрямованої поведінки. Психічний стан фрустрації не тільки дезорганізує поведінку людини, а й викликає негативні емоційні реакції під час його переживання. В умовах повторюваних чи довготривалих станів фрустрації можуть формуватися стійкі негативні риси особистості, розвиватися неврози, психосоматичні захворювання. Оскільки фрустрація є негативним психічним станом, то в ньому істотно знижується ефективність діяльності працівників ОВС. Тому є потреба у вивченні проблеми фрустрованості правоохоронців та способів її попередження і подолання, одним з яких, на наш погляд, є креативність.

Стан дослідження. Вивчення специфіки діяльності працівників правоохоронних органів відображено у багатьох працях дослідників. Зокрема, В. Бабенко, Б. Шаповалов вивчали психологічні основи екстремальних ситуацій; В. Сиротенко досліджував роль емоцій у професійній діяльності працівників ОВС. Дж. Доллард, С. Розенцвейг, Р. Сієрс, Г. Сельє, С. Уайльд, С. Уотерхауз, Н. Левітов, А. Плотічер,

Р. Стагнер, Т. Шибутані вивчали фрустрацію та фрустраційні реакції. Дж. Гілфорд, К. Роджерс, Р. Стернберг, Е. Торренс, Е. Фромм, Д. Богоявленська, С. Меднік, В. Моляко та інші дослідники аналізували проблему креативності.

Однак недостатньо вивченою є фрустрованість і креативність особистості працівників ОВС. Тому **мета** статті полягає у психологічному аналізі проблеми фрустрованості працівників ОВС та їхньої креативності як вагомого чинника попередження та подолання фрустрації.

Виклад основних положень. Професію правоохоронця розуміють як сукупність знань, умінь і навичок, а також ділових, особистісно-психологічних і моральних його якостей, які дають змогу вміло виконувати службові обов'язки на певних посадах в органах і підрозділах внутрішніх справ України [4, с. 9].

Вирішення службових завдань працівниками міліції в більшості випадків пов'язане з людським фактором, тобто з потребами, прагненнями, бажаннями, відчуттями, індивідуальними особливостями громадян – усім, що перебуває у сфері взаємовідносин «людина – людина». Усі працівники ОВС, незалежно від їхнього службового стану, щоденно зустрічаються з представниками найрізноманітніших категорій населення з різних приводів (обмін і видача паспортів, посвідчень водія, прийом і розгляд скарг і заяв, розбір порушень громадського порядку, забезпечення протипожежної безпеки тощо). Відповідно, від працівника ОВС громадяни очікують співучасті, підтримку, допомогу, захист. Це зобов'язує до постійної високої мобілізації людських ресурсів для виконання службових завдань.

Працівник ОВС як представник влади, як публічна особа, завжди працює під пильним наглядом людей. В деяких випадках присутність «глядачів» сприяє успішному виконанню службових завдань, а в інших – може викликати дезорганізацію. Крім того, щоденно працівник ОВС має справу з різними життєвими ситуаціями, долями людей, що вимагає застосування уважного, індивідуального, творчого підходу.

В. Бабенко та Б. Шаповалов зазначають, що діяльність працівників органів внутрішніх справ – «це не лише припинення небезпечної поведінки правопорушника, масових заворушень, звільнення заручників, затримання озброєних осіб, а й звичайні, на перший погляд, дії: опитування, допит, перевірка документів громадянина або транспортного засобу, попередження. Як правило, правомірні вимоги працівника міліції мають ознаки потенційної небезпеки, тому що відбуваються в умовах невизначеності й можуть перерости у відкрите протистояння. Не буде помилковим твердження, що в усіх наведених вище випадках діяльність правоохоронців здійснюється в екстремальних умовах» [1,

с. 69]. На думку О. Каверіна, «багато в чому психологічна специфіка пов'язана також з дією таких екстремальних чинників, як небезпека і надзвичайний динамізм розвитку подій; дефіцит часу та інформації; невизначеність можливих варіантів зміни обстановки; необхідність у безперервному аналізі потоку неструктурованої чи малоструктурованої інформації; необхідність негайного вирішення завдань, що вимагають нестандартного, творчого підходу; висока відповідальність за наслідки прийнятих рішень» [6, с. 1].

Як бачимо, для характеристики специфіки діяльності працівників правоохоронних органів виправдано використовується термін «екстремальність». Проблема професійно-психологічної підготовки працівників ОВС до діяльності в екстремальних ситуаціях є однією з провідних у психології та педагогіці правоохоронної системи. Вивченню екстремальних ситуацій, характерних для даної діяльності, різних аспектів їхнього впливу на стан і поведінку співробітників ОВС, ефективність виконуваних ними службових завдань присвячені праці багатьох вчених [1; 3; 7].

Інші науковці [2; 6; 7; 8], зважаючи на те, що професійна діяльність працівників ОВС протікає в умовах інтелектуальної, емоційної і фізичної напруженості, і її головними специфічними особливостями є тривалість і нерівномірність робочих навантажень, часті зіткнення з різними проявами тіньових сторін життя, робота зі зброєю, високий рівень відповідальності за свої дії, наявність стресових ситуацій, підвищений ризик, використовують поняття «професійний стрес». «Навіть спілкування з уболівальниками на футбольному матчі, як зазначає Н. Левітов, чи під час взаємодії з політичними демонстрантами наповнені психічною напругою і містять конфліктогенний потенціал, який може перерости в найгостріше протиборство. В останнє десятиліття спостерігається тенденція до зростання кількості таких ситуацій. Особливо складними є надзвичайні обставини, викликані явищами і факторами соціального, природного чи техногенного характеру, що нерідко порушують нормальне життя населення, загострюють суспільну небезпеку і громадський порядок на конкретній території» [7, с. 12].

Можна стверджувати, що співробітники ОВС відчують вплив стресогенних факторів подвійного порядку: стресори повсякденної напруженої професійної діяльності і стресори екстремальних ситуацій, які створюють значні труднощі у вирішенні професійних завдань, позначаються на успішності дій і вимагають від співробітників високої професійної стійкості, особливої психологічної підготовленості, вміння конструктивно діяти в складних умовах.

Ще складнішими в емоційному і інтелектуальному аспекті є ті ситуації, в яких, крім звичної для працівників ОВС напруженості, є

різні перешкоди, бар'єри. В психології для означення саме таких ситуацій і станів використовують терміни «фрустрація» та «фрустрованість».

«Фрустрація» є багаторівневим терміном, який має різні курси використання: стан, в якому знаходиться людина (персоніфікований аспект); психологічне явище (феноменологічний аспект); чинник (детермінанта особистісних змін); подія (діяльнісний підхід) тощо [7, с. 41].

Г. Сельє назвав фрустрацію «стресом нездійсненої надії» [12]. Умовами виникнення стану фрустрації є, по-перше, наявність потреби, мотиву, мети, плану дій, по-друге, наявність опору (перешкоди-фрустратора). Т. Шибутані розглядав фрустрацію в зв'язку з компенсаторними реакціями особистості. За настання стану фрустрації людина використовує «типові прийоми», які Т. Шибутані охарактеризував як «різні заступники задоволення; коли початковий імпульс не може бути вгамований безпосередньо» [13, с. 62].

Згідно з визначенням, яке дали Браун і Фарбер, фрустрація – результат таких умов, за яких очікувана реакція або попереджається, або загальмовується. Лоусон, інтерпретуючи позицію цих учених, пояснює, що фрустрація – конфлікт між двома тенденціями: тієї, яка належить до типу зв'язку «мета – реакція», і тієї, яка виникла під впливом інтерферуючих умов. Браун і Фарбер акцентують на протиріччях, які виникають під час дії фрустраторів, що саме цією суперечливістю пояснюють емоційність, якою зазвичай відрізняються реакції в цих ситуаціях. Підтримуючи цих науковців у прагненні розрізнити зовнішню причину і викликаний нею стан, Чайльд і Вотерхауз, на противагу Брауну і Фарберу, рекомендують називати фрустрацією лише факт перешкоди, вивчаючи його вплив на діяльність організму [7].

Фрустрованість визначається як особистісна якість, яка може породжуватися попередніми обставинами життєдіяльності. Це схильність людини до фрустрації, тобто стану пригніченості, тривоги з елементами відчаю, який розвивається в результаті якихось реальних або уявних життєвих невдач, неможливості досягнення поставленої мети, чи труднощів пристосування до нового середовища з блокуванням цілеспрямованої поведінки. Фрустрованість – це рівень підвищеної чутливості до дії травмуючих факторів, на відміну від толерантності до фрустрації, яка визначається як стійкість до несприятливих факторів або послаблення реагування в результаті зниження чутливості до їхньої дії. Отже, фрустраційна толерантність є лише рівнем реагування на несприятливі обставини ситуації, а фрустрованість передбачає наявність травми внаслідок життєвих невдач, яка потенціюється дією несприятливих зовнішніх факторів [9].

Фрустраційні ситуації і властиві їм чинники здійснюють негативний вплив більшою мірою на недостатньо підготовлених у професійному, моральному і психологічному аспектах працівників. У їхній психічній діяльності переважають: перехід інтенсивності психічної напруги за межі корисності; занепокоєння, розгубленість, нерішучість, уповільненість реакцій; острах невдачі, підпорядкування своєї поведінки мотиву її уникнення (замість прагнення до максимально можливого успіху); погіршення кмітливості, спостережливості, оцінки обстановки, прояви погіршення пам'яті та ілюзій сприйняття; зниження активності, наполегливості, спритності і винахідливості в досягненні мети, підвищення схильності до пошуку виправдань; постійне почуття слабкості, втоми, безсилля, невміння мобілізуватися; загострення почуття самозбереження, що охоплює часом всю свідомість і стає єдиною спонукою поведінки; зростання драматичності, втрата контролю над собою тощо.

Характер реагування на фрустраційні чинники залежить не тільки від особливостей ситуації, але й від низки психологічних особливостей співробітника, що визначають його психологічну усталеність. Зовнішні причини, пройшовши через внутрішні «умови» людини (цілі, мотиви, настановлення, переконання та інші психологічні особливості), завжди відображаються в її діяльності.

Специфіка самої правоохоронної діяльності, складність умов її здійснення, психоемоційні і фізичні перевантаження можуть сприяти розвитку професійної деформації особистості співробітника ОВС. Безсумнівно, внутрішньоособистісні зміни відображаються на вчинках людини, її стилі спілкування, перевагах, поведінці в цілому на службі та в побуті.

Наслідком таких негативних змін може стати певна віктимність, унаслідок якої працівник міліції своєю неправильною поведінкою провокує посягання на себе. Найбільш виразними стають такі віктимні риси, як завищена самооцінка, стереотипне мислення, невміння контролювати свої емоції і почуття, надмірна довірливість, невміння передбачати наслідки своїх вчинків, навіюваність, неспроможність розуміти інших людей, правильно оцінювати службові й життєві ситуації [6].

Відтак наявність значних фізичних напружень та емоційних навантажень, яких зазнають працівники ОВС, на відміну від працівників інших державних організацій і служб, пов'язана з впливом чималої кількості негативних подразників. Прагнення бути професіоналом, намагання якісно і у визначений термін без порушення процесуального законодавства виконувати професійні обов'язки вимагає по-

стійної зосередженості, ретельності, професійності, сформованої емоційної стійкості та ін. Наявність означених якостей фахівця сприятиме зменшенню фізичної та психічної втоми, тривоги, негативних емоцій [10, с. 396–397].

На нашу думку, крім вищезазначених якостей, для правоохоронців вкрай важливо для ефективного вирішення складних професійних завдань і збереження свого психічного, психологічного та особистісного здоров'я вміння креативно мислити.

Під креативністю розуміють здатність розумно ризикувати, готовність переборювати перешкоди, внутрішню мотивацію, толерантність до невизначеності, готовність протистояти думці оточуючих.

Творча, або креативна, особистість в органах внутрішніх справ відзначається такими особливостями, як здатність бачити проблеми, готовність відкласти знайдене рішення та шукати нове, толерантність до невизначеності, прагнення до оригінальності, інформованість та достатньо високий рівень базових знань, працьовитість, самокритичність і низький рівень соціального конформізму.

Креативні особистості у структурі органів внутрішніх справ почувуються комфортно у складних невизначених ситуаціях, вони, на відміну від загалу, не поспішають давати категоричні оцінки, уникають стереотипних суджень, відзначаються здатністю оперувати нечітко визначеними поняттями.

Процес творчого мислення вимагає особистої мужності, інакше особистість може зупинитись на півдорозі до справжнього творчого результату. Щоб завершити свою діяльність, творча особистість має захистити свої ідеї, тверезо оцінювати реальність, робити висновки і не боятись результатів, які можуть бути несподіваними, незвичними та парадоксальними. Крім зіткнення з негативними реакціями соціального оточення, творчій особистості доводиться переживати власну активність, особливі стани свідомості, психічне напруження, яке супроводжується порушеннями психічної регуляції і поведінки.

Для творчої активності в контексті професійної діяльності працівника органів внутрішніх справ найважливішими є три інтелектуальні здатності:

- 1) синтезувати ідеї (уникати звичного способу мислення, бачити проблеми в новому світлі);
- 2) аналізувати та відбирати ідеї (які є ціннішими);
- 3) переконувати інших у цінності своїх ідей (продаж творчої ідеї) [5, с. 37].

Дослідження свідчать, що креативна особистість винахідлива та ініціативна, залучається в діяльність органів внутрішніх справ, має

широке коло інтересів, не відчуває дискомфорт в ситуаціях невизначеності, стійка за невдач, відчуває гордість за свої досягнення.

Вивчаючи розвиток творчості працівників ОВС, слід зазначити, що вона проявляється в готовності до здійснення професійної діяльності, яка потребує творчого підходу, передбачає вирішення нестандартних творчих завдань, подолання звичних норм і способів дій; застосування креативних методів роботи у професійній сфері; виражає готовність до самовдосконалення, реалізації творчого потенціалу, самостійності, ініціативності, винахідництва, інноваційної діяльності. Серед важливих психологічних особливостей, які повинні бути притаманні працівнику органів внутрішніх справ, відзначають: незалежне мислення, свіжість та цілісність сприйняття, інтуїцію; в особистісному аспекті виділяють: оригінальність, ініціативність, безпосередність, чесність, працездатність, ентузіазм, високу самооцінку.

Щоб бути успішним у своїй діяльності і не піддаватися впливу несприятливих життєвих факторів-фрустраторів, працівник ОВС повинен розвивати власну креативність, розширюючи горизонти пізнання власної особистості, розвиваючи творчу уяву, впевненість у собі, відмовитися від стереотипних способів мислення. Адже, за Д. Енрайтом, мислити шаблоном – найкращий спосіб «завалити» справу.

Висновки. Правоохоронна діяльність відбувається тільки на основі закону для забезпечення законності і стійкого правопорядку у суспільстві та покликана охороняти законні права та інтереси громадян, юридичних осіб та держави в цілому. Ця діяльність характеризується певними обмеженнями і високою динамічністю: швидким темпом, великими фізичними і психічними навантаженнями, раптовим переходом з одного виду діяльності на інший, що, звичайно фруструє, втомлює, виснажує, відтак вимагає від правоохоронців завжди підтримувати професійну майстерність, уміло організовувати свою діяльність, адаптовуватися до екстремальних умов, приймати правильні рішення. Більшою мірою це здатні забезпечувати креативні працівники, які відзначаються такими особливостями, як здатність бачити проблеми, толерантність до невизначеності, готовність приймати нестандартні рішення, прагнення до оригінальності, інформованість та достатньо високий рівень базових знань, працьовитість. Окрім того, творча людина смілива, вона не боїться виявляти власну індивідуальність, відстоювати свою позицію, застосовувати всю сукупність можливостей для нестандартного розв'язання фрустраційних ситуацій і меншою мірою піддаватися впливу несприятливих професійних факторів.

Подальшу перспективу досліджень убачаємо у емпіричному виявленні зв'язку між фрустрованістю і креативністю та їхнього впливу на діяльність працівників ОВС.

1. Бабенко В. Психологічні основи екстремальних ситуацій у діяльності працівників практичних ОВС / В. Бабенко, Б. Шаповалов // Вісник Академії управління МВС. – 2009. – №1. – С. 69–81.

2. Бішко Н. Психологічна готовність майбутнього правоохоронця до виконання службових обов'язків / Н. Бішко // Форум молодих науковців Львівщини: збірник тез конференції (22 травня 2011 року): у 3-х частинах / за заг. ред. О.М. Лозинського, І.В. Карівця, І.М. Назаркевича. – Львів: Тріада Плюс, 2011. – Ч. 3. – С. 12–15.

3. Василенко Е.В. Формирование профессионально-психологической устойчивости будущих сотрудников ОВД к экстремальным ситуациям: автореф. дисс. ... кандидата псих. наук: 19.00.07 / Елена Викторовна Василенко. – Ставрополь, 2008. – 29 с.

4. Венедиктов В.С. Статус працівників органів внутрішніх справ України як державних службовців: наук.-практ. посіб. / В.С. Венедиктов, М.І. Іншин. – Х.: Вид-во нац. ун-ту внутр. справ, 2003. – 214 с.

5. Іванюк М. Розвиток творчої активності майбутнього працівника ОВС / М. Іванюк // Форум молодих науковців Львівщини: збірник тез конференції (22 травня 2011 року): у 3-х частинах / за заг. ред. О.М. Лозинського, І.В. Карівця, І.М. Назаркевича. – Львів: Тріада Плюс, 2011. – Ч. 3. – С. 35–38.

6. Каверін О. Психологічна підготовка працівників міліції / О. Каверін [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.politik.org.ua>

7. Левитов Н.Д. Фрустрация как один из видов психического состояния / Н.Д. Левитов // Вопросы психологии. – 2007. – № 6. – С. 39–48.

8. Олефір В.І. Охорона громадського порядку в сучасних умовах: навчально-методичний посібник / В.І. Олефір, В.В. Черній, М.В. Лошицький. – К.: НАВСУ, 2003. – 94 с.

9. Остополець І.Ю. Диагностика і психокорекція професійних фрустрацій вчителя: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07 / І.Ю. Остополець; Центр. ін-т післядиплом. пед. освіти. – К., 2003. – 20 с.

10. Сиротенко В.П. Роль емоцій у професійній діяльності працівників ОВС / В.П. Сиротенко // Проблеми сучасної психології: збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України – 2011. Випуск 13. – С. 394–405.

11. Степанов С.С. Популярная психологическая энциклопедия / С.С. Степанов. – М.: Изд-во Эксмо, 2005. – 672 с.

12. Щербатых Ю.В. Психология стресса / Ю.В. Щербатых. – М.: Эксмо, 2008. – 304 с.

13. Шибутани Т. Социальная психология / Т. Шибутани. – Ростов н/Д: Феникс, 1999. – 539 с.

Венчик О.В. Фрустрированность и креативность в контексте деятельности сотрудников ОВД

Осуществлён психологический анализ деятельности сотрудников правоохранительных органов. Акцентировано внимание на проблеме фрустрированности сотрудников ОВД и их креативности как существенном факторе предупреждения и преодоления фрустрации.

Ключевые слова: *специфика деятельности правоохранителей, личность работника милиции, фрустрация, фрустрированность, креативность, креативная личность.*

Ventsyk O.V. Frustration and creativity in the context of law enforcement workers activity

The psychological analysis of law enforcement workers activity is carried out. The attention to the problem of frustration of law enforcement workers and their creativity as an important factor of preventing and overcoming frustration is paid.

Key words: *peculiarities of law enforcement workers activity, the police officer identity, frustration, creativity, creative personality.*

УДК 159:351:741

О.В. Волошина

**ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ
ОРГАНАМИ ВНУТРІШНІХ СПРАВ:
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНИЙ АНАЛІЗ**

Здійснено психолого-педагогічний аналіз головних проблем управління органами внутрішніх справ (базові (головні, стратегічні) психологічні проблеми управління, психолого-педагогічні проблеми організації управління, проблеми психолого-педагогічної оптимізації процесів поточного управління в ОВС та актуальні психолого-педагогічні проблеми зовнішнього контуру управління МВС, УВС).

Ключові слова: *управління, управління органами внутрішніх справ, базові психологічні проблеми, психолого-педагогічні проблеми управління ОВС.*

Постановка проблеми. Соціальне управління як особливий різновид людської діяльності виникло внаслідок суспільного розподілу праці й притаманне суспільству на всіх ступенях його розвитку. Саме завдяки цій діяльності, що організує людей, уможливило забезпечення узгодженості їх дій для досягнення обраних цілей. У зв'язку з розвитком суспільства та ускладненням управління ним в самій управлінській діяльності відбувся процес розподілу праці й спеціалізації.