

ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ

Досліджено проблему формування професійного вигорання у працівників Національної поліції України. Розкрито зміст, симптоматику та чинники синдрому професійного вигорання. Відображено основні результати емпіричного дослідження рівнів розвитку професійного вигорання у працівників поліції та їхнього зв'язку з індивідуально-особистісними якостями. Наведено середні значення показників емоційного вигорання працівників з різним стажем служби, отриманих за методикою В. Бойка.

Ключові слова: синдром вигорання, професійне вигорання, емоційне виснаження, резистенція, напруження, працівники Національної поліції.

Постановка проблеми. Діяльність працівників Національної поліції здійснюється під впливом особливих психологічних, соціальних і правових умов. Напруженість, екстремальність, небезпека, підвищена відповідальність за вчинені дії – усі ці фактори можуть спричинити виникнення у працівників станів емоційного напруження, фізичного та психічного виснаження, професійних стресів тощо. Такий сильний негативний вплив особливостей професійної діяльності на особистість працівника може призвести до виникнення явища емоційного вигорання, внаслідок якого поступово відбувається розчарування в професії, втрачається професійна мотивація, виникають невротичні реакції, психічні функціональні розлади та різні соматичні захворювання. Синдром професійного вигорання виникає на тлі стресу, а також внаслідок накопичення негативних емоцій і призводить до емоційного виснаження людини. З огляду на зазначене, емпіричне дослідження особливостей професійного вигорання в працівників Національної поліції набуває актуальності, адже емоційне благополуччя фахівця є одним із визначальних чинників професійного життя, а повноцінне психічне здоров'я – важливою умовою професійної діяльності.

Стан дослідження. Вивченню професійного вигорання, що становить багатокомпонентний конструкт у вигляді психічного, фізичного та емоційного виснаження, присвячена велика кількість робіт і у вітчизняній, і в зарубіжній психології. Це дослідження змісту та структури професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, В. Шауфелі,

Т. Форманюк, В. Бойко, Л. Карамушка, Н. Назарук); аналіз детермінант виникнення професійного вигорання (В. Орел, Т. Зайчкова, К. Малишева, Н. Булатевич); розробка психодіагностичного інструментарію для його вимірювання (К. Маслач, В. Бойко, О. Рукавішніков); визначення засобів профілактики та корекції наслідків цього синдрому (І. Остополец, І. Сергеева, Л. Карамушка, Т. Зайчкова, Н. Назарук) [1; 2; 3; 4].

Аналіз літератури свідчить, що проблема синдрому «професійного вигорання» у працівників поліції відображена у працях С. Безносова, С. Борисова, А. Буданова, С. Вишниченко, О. Крапівіна, В. Медведєва, А. Молчанова, Б. Новікова, Є. Потапчука, О. Тімченка, О. Хайруліна) [1; 5; 8].

Однак, незважаючи на велику кількість досліджень, практично немає досліджень особливостей синдрому професійного вигорання у працівників Національної поліції України. Це, власне, спонукало нас до проведення теоретико-емпіричного дослідження.

З огляду на це, метою статті є виявлення рівня професійного вигорання у працівників Національної поліції України та його зв'язку з індивідуально-особистісними якостями особистості.

Виклад основних положень. Термін «емоційного вигорання» введений американським психіатром Х. Фрейденбергом у 1974 році для характеристики психологічного стану знемоги, виснаження з почуттям власної непотрібності тих здорових людей, які знаходяться в інтенсивному спілкуванні з іншими людьми (клієнтами) в емоційно навантаженій атмосфері.

Тому насамперед це поняття характерне для представників професій типу «людина–людина», які змушені постійно спілкуватися з іншими людьми, причому не за власним вибором [6].

Синдром вигорання – це процес поступової втрати емоційної, розумової та фізичної енергії, що виявляється у симптомах емоційного, розумового виснаження, фізичної втоми, особистісної відстороненості та зниження задоволення від роботи [3]. Синдром професійного вигорання, на думку Н. Водоп'янової, – це «...професійна деструкція особистості, яка виявляється у вигляді стійких психічних переживань, а також в змінах якості, структури і вмісту професійної діяльності...» [7, с. 29].

В. Орел позначає вигорання як «стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що виявляється в професіях соціальної сфери». Автор, узагальнюючи огляд багатьох класифікацій, наголошує на індивідуальних та організаційних факторах виникнення емоційного вигорання [5, с. 11].

Одним із найбільш системних і комплексних прийомів розгляду аналізу синдрому «професійного вигорання» є підхід російського вченого В. Бойка, який розробив власну класифікацію симптомів, що супроводжують різні компоненти «професійного вигорання».

В. Бойко [2] характеризує компоненти згаданого синдрому так:

1. Перший компонент – «напруження» – характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликаной власною професійною діяльністю.

2. Другий компонент – «резистенція» – характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою. На такому тлі будь-яке емоційне залучення до професійних справ і комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми.

3. Третій компонент – «виснаження» – характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних порушень [2].

Метою проведеного нами емпіричного дослідження було діагностування рівня розвитку симптомів професійного вигорання працівників Національної поліції. Базою проведення дослідження слугував факультет заочного навчання працівників поліції ЛьвДУВС. В емпіричному дослідженні взяли участь 35 осіб (полісменів). З них – 17 осіб жіночої статі та 18 – чоловічої. Вік досліджуваних 20–30 років. За стажем роботи: 19 осіб – зі стажем від 0–3 років, 16 осіб – від 4–5 років.

У процесі дослідження було використано такий методичний інструментарій: методику діагностики рівня «емоційного вигорання» В. Бойка; методику визначення психічного «вигорання» О. Рукавішнікова; методику визначення синдрому «вигорання» у професіях системи «людина – людина»; багатфакторний особистісний опитувальник Р. Кеттелла (№ 105), (16PF – опитувальник) [8].

Отримані результати дослідження за методикою діагностики рівня «емоційного вигорання» В. Бойка дали можливість оцінити особливості вияву усіх компонентів «емоційного вигорання» у полісменів. З рисунку (див. рис.) видно, що домінуючим компонентом у синдромі «емоційного вигорання» у працівників поліції є «резистенція», яка, на думку В. Бойка, характеризується неадекватним емоційним реагуванням, зменшенням взаємодії з колегами, припиненням професійних обов'язків, бажанням побути на самоті, розширенням сфери економії емоцій тощо. 14,2% опитаних мають високий рівень

цього компоненту, у 11% опитаних виявлено високий рівень розвитку першого компоненту – «напруження», і лише у 6% осіб спостерігається високий рівень третього компоненту – «виснаження».

Тобто можна констатувати, що розвиток професійного вигорання у досліджуваних осіб виявляється саме через наявність компоненту «резистенція».

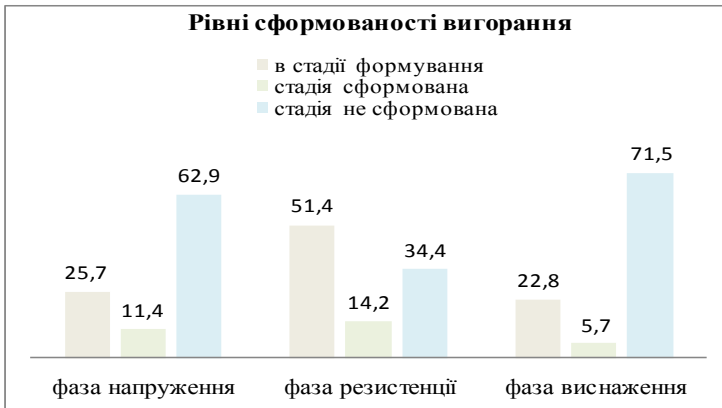


Рис. Рівні розвитку компонентів синдрому емоційного вигорання, % від загальної кількості опитуваних

Отже, отримані дані, вказують на те, що у 67% осіб, синдром емоційного виснаження не сформований, у 24% – на стадії формування та у 9% є сформованим.

Для виявлення вияву синдрому за такими основними показниками, як: 1) психоемоційне виснаження; 2) особистісне віддалення; 3) професійна мотивація, було використано методикку на визначення психічного «вигорання» О. Рукавішнікова. Домінуючим виявом синдрому «психічного вигорання» у полісменів є «професійна мотивація». У 62% осіб вона має вкрай високі значення.

Професійна мотивація – рівень робочої мотивації та ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан мотиваційної сфери оцінюється таким показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм і зацікавленість у роботі, самооцінка професійної компетентності та ступеня успішності в роботі з людьми. У 12% опитуваних виявлено високий рівень психоемоційного виснаження, у 19% осіб спостерігається високий рівень особистісного віддалення. Тобто через

високі показники третього компонента синдрому – «професійної мотивації» розвиток психічного вигорання у керівників перебуває на середньому рівні.

За даними дослідження методики «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина–людина» було виявлено, що найбільш вираженою ознакою для досліджуваних є редукція особистих досягнень – 56%, емоційне виснаження мають 30%, і найменш вираженою є деперсоналізація – 14%. Отримані результати свідчать, що у працівників поліції є тенденція до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, виявляється негативізм щодо службової гідності та можливостей, нівелювання особистої гідності, обмеження своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням. Деперсоналізація виявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших – зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно реципієнтів: пацієнтів, клієнтів, підлеглих тощо.

Отримані дані були піддані статистичній обробці. Згідно з результатами кореляційного аналізу за критерієм Пірсона між емоційним вигоранням за В. Бойко та індивідуально-особистісними якостями за Р. Кеттелом виявлено такі зв'язки. Обернено пропорційний зв'язок між фазою напруження та сміливістю ($r = -0,419$ при $p < 0,05$). Цей зв'язок свідчить про те, що полісмени, які переживають напруження, є невпевненими, сором'язливими, прагнуть «знаходитися в тіні». Відрізняються підвищеною чутливістю до загрози.

Обернено пропорційний зв'язок між фазою резистенції та самоконтролем ($r = -0,352$, при $p < 0,05$), сміливістю ($r = -0,470$ при $p < 0,01$). Цей зв'язок свідчить про те, що полісмени, які переживають резистенцію (опір) є неконтрольованими, недисциплінованими, підкоряються своїм пристрастям. Відрізняються внутрішньою конфліктністю, є нерішучими і закритими, знаходяться в тіні, легковажні, легко здаються.

Прямо пропорційний зв'язок між фазою резистенції та внутрішнім напруженням ($r = 0,334$ при $p < 0,05$), тобто полісмени, які є емоційно виснаженими, виявляють схвильованість, напруженість та дратівливість.

Обернено пропорційний зв'язок між фазою виснаження та сміливістю ($r = -0,418$, при $p < 0,05$), відкритістю ($r = -0,400$ при $p < 0,05$). Цей зв'язок свідчить про те, що працівники поліції, які переживають

виснаження є нерішучими, холодними, замкнутими, негнучкими у стосунках з людьми.

Внаслідок кореляційного аналізу між шкалами методики на визначення психічного вигорання А. Рукавішнікова та індивідуально-особистісними якостями за Р. Кеттелом, було виявлено обернено пропорційний зв'язок між шкалою особистісне віддалення та сміливістю ($r = -0,374$ при $p < 0,05$). Цей зв'язок свідчить про те, що досліджувані особи, які є соціально дезадаптовані, мають підвищену роздратованість і нетерплячість у спілкуванні, є нерішучими та замкнутими.

Виявлено кореляційні зв'язки між синдромом «вигорання» у професіях системи «людина–людина» та індивідуально-особистісними якостями за Р. Кеттелом. Зокрема є прямий пропорційний зв'язок між шкалою редукція особистих досягнень та емоційною стабільністю ($r = -0,445$ при $p < 0,01$), самоконтролем ($r = -0,397$ при $p < 0,05$), сміливістю ($r = -0,380$ при $p < 0,05$). Ці зв'язки свідчать про те, що працівники, в яких виникає почуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неуспішності в ній є схильними до лабільності настрою, дратівливості, втоми, недисциплінованості. Їм важко контролювати свої емоції. Прагнуть знаходитися в тіні, не впевнені у своїх силах. За результатами кореляції можна зробити висновок про те, що працівникам Національної поліції, які переживають професійне вигорання, будуть притаманні такі індивідуально-особистісні якості: внутрішня напруженість, замкнутість, нерішучість, низька здатність до самоконтролю та емоційна лабільність.

Між групами було проведено порівняльний аналіз за критерієм T-test Стьюдента. Критерієм для аналізу щодо працівників поліції було застосовано стаж. Отже, у таблиці наведено узагальнені дані середнього значення та стандартного відхилення.

Таблиця 1

Середнє значення та стандартне відхилення фаз емоційного вигорання за В. Бойко

Шкала	0–3 років стажу	4–5 років стажу
	Середнє значення та стандартне відхилення	
Напруження	34,2 ± 22,4	24,9 ± 21,6
Резистенція	48,3 ± 17,6	43,6 ± 16,2
Виснаження	31,4 ± 18,0	24,6 ± 12,0

Під час порівняння груп за методикою «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. Бойка виявлено, що фаза напруження в обох групах не сформувалась, хоча у групі з меншим стажем спостерігається тенденція до її формування. Фаза резистенції у 2-х досліджуваних групах знаходиться на стадії формування. Фаза виснаження знаходиться наближено до стадії формування. Внаслідок порівняння, виявлено, що всі 3 фази є більш виражені у працівників поліції від 0 = 3 років роботи. Можливо, це зумовлено тим, що вони ще проходять адаптацію до роботи, а також ще усвідомлюють зміни у психіці, які відбуваються з ними.

Методом факторного аналізу визначено 3 фактори, кумулятивна сукупність яких становить понад 63% (табл. 2).

Таблиця 2

Повна пояснена дисперсія за факторним аналізом

Компонента	Вара	% дисперсії	Кумулятивний %
1	5,271	43,921	43,921
2	1,189	9,910	53,832
3	1,087	9,056	62,888

Далі вказано вміст факторів, їх інтерпретацію і назву, яка ґрунтується на розумінні отриманого результату.

Фактор 1. За першим фактором – «Тривожно-виснажений тип» – наявні тісні зв'язки за такими шкалами: тривога і депресія (0,822), незадоволеність собою (0,797), виснаження (0,779), емоційна відстороненість (0,765), переживання психотравмуючих обставин (0,721), заганяє в клітку (0,656), розширення сфери економії емоцій (0,652), напруження (0,640), резистенція (0,572), редукція професійних обов'язків (0,587). Цей фактор пояснює 43,9% дисперсії.

У цього типу полісменів виражена тривожно-депресивна симптоматика, що стосується професійної діяльності в особливо ускладнених умовах. Відчуття незадоволеності діяльністю і собою викликає велику напругу у формі переживання ситуативної або особистісної тривоги. У них виявляється відчуття незадоволеності собою, обраною професією, посадою, особливо це розвивається за неможливості конструктивного вирішення ситуації. Характеризуються більш або менш вираженим зменшенням загального тонуусу й ослабленням нервової системи. Працівники майже повністю виключають емоції зі сфери своєї професійної діяльності. Їх майже ніщо не хвилює, не викликає

емоційного відгуку: ні позитивні, ні негативні обставини. Усвідомлюють посилення психотравмуючих чинників професійної діяльності. Відчувають безвихідність, гостро переживають, коли психотравмуючі обставини дуже тиснуть і усунути їх неможливо. На роботі втомлюються від контактів, розмов, відповідей на запитання, що йому не хочеться спілкуватися навіть з близькими. Виявляють спроби полегшити або скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат.

Фактор 2. За другим фактором – «*Морально-дезорієнтований тип*» – наявні тісні зв'язки за такими шкалами: емоційно-моральна дезорієнтація (0,777), розширення сфери економії емоцій (-0,534), напруження (0,325), загнаність в клітку (-0,300). Цей фактор пояснює 9,9% дисперсії.

Такий тип працівників поліції має моральні дефекти й дезорієнтацію особистості: можливо, професіонал мав моральну ваду ще до того, як став працювати з людьми, або набув у процесі діяльності. Моральний дефект обумовлений нездатністю включати у взаємодію з діловими партнерами такі моральні категорії, як совість, чеснота, добропорядність, чесність, повага прав і достоїнств іншої особистості. Моральна дезорієнтація викликається іншими причинами – невмінням відрізнити добре від поганого, благо від шкоди. Однак як у випадку морального дефекту, так і при наявності моральної дезорієнтації, формування емоційного вигорання полегшується. Збільшується ймовірність байдужості до суб'єкта діяльності й апатії до виконання обов'язків. На службі ці працівники поліції тримаються відповідно до нормативів і обов'язків, не скупляться на свої емоції. Внаслідок цього відчувають втому, емоційну виснаженість, спричинені професійною діяльністю. Відчуття безвихідності вони не переживають і активно здійснюють свою діяльність.

Фактор 3. За третім фактором – «*Емоційно вибіркового типу*» – наявні тісні зв'язки за такими шкалами: неадекватне виборче емоційне реагування (0,784) та резистенція (0,519). Цей фактор пояснює 9,1% дисперсії.

Це тип працівників, які неадекватно «економлять» на емоціях, обмежують емоційну віддачу через вибіркоче реагування на ситуації суб'єктів діяльності; емоційний контакт встановлюють не зі всіма суб'єктами, а за принципом «хочу–не хочу» – неадекватно або вибірково. Переживають сильне емоційне виснаження, яке спричиняє виникнення і розвиток захисних реакцій, які призводять до того, що працівник стає байдужим, емоційно закритим, відстороненим. Це викликає відчуття сильної переваги, через емоційне залучення людини до комунікації та професійних справ.

Отже, факторний аналіз надав змогу виявити три типи працівників Національної поліції.

Висновки. Внаслідок проведеного емпіричного дослідження виявлено, що серед досліджуваних працівників Національної поліції явище емоційного вигорання є не надто поширеним, оскільки синдром емоційного вигорання серед більшості працівників є не сформованим (проте результати близькі до стадії формування). Розвиток професійного вигорання у досліджуваних осіб виявляється саме через наявність компоненту «резистенція», яка характеризується неадекватним емоційним реагуванням, зменшенням взаємодії з колегами, припиненням професійних обов'язків, бажанням побути на самоті, розширенням сфери економії емоцій тощо.

За результатами кореляційного дослідження з'ясовано, що працівникам поліції, які переживають професійне вигорання, притаманні внутрішня напруженість, замкнутість, нерішучість, низька здатність до самоконтролю та емоційна лабільність. За результатами порівняльного аналізу встановлено, що найбільшого ризику емоційного вигорання зазнають молоді працівники зі стажем до 3 років.

Перспективу подальших досліджень убачаємо у розробці комплексної програми з попередження професійного вигорання та напрацювання адекватних механізмів психологічного захисту для серед працівників Національної поліції з метою збереження їхнього психічного здоров'я.

1. Бандурка О. М. Екстремальна юридична психологія в діяльності персоналу органів внутрішніх справ України: науково-практ. посібник / О. М. Бандурка. – Х.: Вид-во Нац. ун-ту внутр. справ, 2005. – 319 с.

2. Бойко В. В. Синдром «емоційного вигорання» в професійному общении / В. В. Бойко. – 2-е изд. – СПб.: Сударья, 2001. – 434 с.

3. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / С. Д. Максименко, Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова та ін. – К.: Міленіум, 2004. – 264 с.

4. Maslach C. The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it / C. Maslach, M. P. Leiter. – San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1997. – 197 p.

5. Орел В. Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / В. Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. – Ярославль, 1999. – С. 76–97.

6. Тімченко О. В. Синдром посттравматичних, стресових порушень: концептуалізація, діагностика, корекція та прогнозування: монографія / О. В. Тімченко. – Х.: Вид-во Університету внутрішніх справ, 2000. – 268 с.

7. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.

8. Практическая психодиагностика. Методика и тесты: учебное пособие. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2000. – 672 с.

9. Мілорадова Н. Е. Особливості прояву емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ з різним стажем професійної діяльності / Н. Е. Мілорадова // Вісник Національної академії оборони України. Питання психології. – 2009. – № 2 (10). – С. 106–110.

Борисюк О. Н., Фостяк М. В. Исследование синдрома профессионального выгорания у работников Национальной полиции Украины

Исследуется проблема формирования профессионального выгорания у сотрудников Национальной полиции Украины. Раскрыты содержание, симптоматика, факторы синдрома профессионального выгорания. Отображены основные результаты эмпирического исследования уровней развития профессионального выгорания у работников полиции и их связи с индивидуально-личностными качествами. Представлены средние значения показателей эмоционального выгорания работников с различным стажем службы, полученных по методике В. Бойко.

Ключевые слова: синдром выгорания, профессиональное выгорание, эмоциональное истощение, резистенция, напряжение, работники Национальной полиции.

Borysiuk O. M., Fostiak M. V. The study of the syndrome of National Police of Ukraine staff professional burnout

The article is devoted to the problem of formation of professional burnout of the staff of the National Police of Ukraine. It was found that professional burnout is a complex of psychological and physiological disorders resulting from excessive emotional congestion, particularly in the process of professional activity. The factors of the syndrome of professional burnout in this group of workers are revealed. The study used the following methodical techniques: the method of diagnostics of the level of «emotional burnout» by V. Boyko; the method of determining mental «burnout» by O. Rukavishnikova; the method of determining the syndrome of «burnout» in the professions of system «a man – a man»; multifactorial personal questionnaire by R. Kettle (№ 105), (16PF – questionnaire). The basic results of empirical research of levels of police staff professional burnout development and their relationship to individual and personal qualities are outlined. As a result of empirical research it was found that the syndrome of emotional burnout among the majority of National Police workers is not formed (but the results are close to the stage of formation).

The results of correlation proved that police officers who are experiencing professional burnout are characterized by such individual and personal qualities as internal tension, isolation, hesitation, low capacity for self-control and emotional lability. The development of professional burnout of the studied staff is detected

because of component of «resistance». This report presents average indicator values of emotional burnout of employees with different work experience that were obtained by the method of V. Boyko. It was found that young workers with the experience of work from 0 to 3 years are subject to the greatest risk of emotional burnout. As a result of factor analysis three types of employees of the National Police: anxious and exhausted, morally disoriented and emotionally selective types were revealed.

Key words: *burnout syndrome, professional burnout, emotional exhaustion, resistance, tension, employees of the National Police.*

Стаття надійшла 20 грудня 2016 р.

УДК 159.922.2:316.654:34.08

Н. М. Василець

ДИНАМІКА ДОВІРИ ГРОМАДЯН В УМОВАХ РІЗНОЇ ПОЛІТИЧНОЇ СИТУАЦІЇ

Наведено результати емпіричного дослідження динаміки довіри громадян в умовах зміни політичної ситуації. Визначено позитивну динаміку в оцінках громадянами діяльності створеної в містах України Національної поліції. З'ясовано динаміку змістових характеристик когнітивного, афективного та конативного компонентів довіри громадян в умовах різної політичної ситуації: до подій на Майдані (початок 2013 р.), під час (грудень 2013 – лютий 2014 рр.) і після подій на Майдані (січень–лютий 2015 р.).

Ключові слова: *довіра, динаміка довіри, рівні довіри, сфери соціальної дійсності, критерії довіри/недовіри.*

Постановка проблеми. У полі дослідження соціально-психологічних чинників довіри громадян до працівників органів внутрішніх справ нами було досліджено динаміку довіри громадян в умовах різної політичної ситуації. Це питання було виокремлено через потребу перевірити, як змінюються відносини довіри в основних гравців політичного простору, в якому відбувались швидкі зміни внаслідок подій на Майдані. З цією метою ми провели чотири зрізи емпіричного дослідження: до подій на Майдані (початок 2013 р.), під час (грудень 2013 – лютий 2014 рр.) і після подій на Майдані (січень–лютий 2015 р.), а також у період упровадження реформ Міністерства внутрішніх справ (листопад 2015 р.).

Дослідження динаміки здійснювалось за допомогою анкетних питань авторської методики «Довіра до ОВС» («Якою мірою характерні працівникам ОВС такі якості?»; «Як, на Ваш погляд, працівники