

*Гонтаренко Л. О., кандидат психологічних наук,  
доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін  
НУЦЗУ (м. Харків)*

*Назаров О. О., кандидат психологічних наук,  
доцент, перший проректор з навчальної та  
методичної роботи НУЦЗУ (м. Харків)*

## ДО ВИВЧЕННЯ ХАРАКТЕРИСТИК ПСИХОЛОГІЧНИХ ТИПІВ ПРАЦІВНИКІВ ЧЕРГОВО-ДИСПЕТЧЕРСЬКОЇ СЛУЖБИ

*Виділено типи працівників із загальними психологічними особливостями особистості. Визначено індивідуально-психологічні особливості, які визначають успішність професійної діяльності.*

*Ключові слова: рівень професійної успішності, психологічні особливості особистості, індивідуально-психологічні характеристики*

*Выделены типы работников с общими психологическими особенностями личности. Определены индивидуально-психологические особенности, определяют успешность профессиональной деятельности.*

*Ключевые слова: уровень успешности, уровень профессиональной успешности, психологические особенности личности, индивидуально-психологические характеристики*

*The centre staff members types with general psychological peculiarities are determined. The personal psychological characteristic with determine the professional activity success are defined*

*Key words: level of success, level of professional success, psychological peculiarities of personality, personal psychological characteristic*

**Постановка проблеми** В попередній статті розглянули зв'язок між індивідуально-психологічними характеристиками персоналу та рівнем успішності його професійної діяльності. Також виділили та описали 4 основні психологічні типи працівників «Служби 112».

В ході оцінки професійної придатності людини виявляємо насамперед ті її індивідуально-психологічні особливості, які головним чином мають визначати успішність її підготовки до практичної роботи та подальшу ефективність цієї роботи (принцип цілеспрямованості вивчення особистості) [1; 2; 3; 6; 7].

Продовжуємо психологічне обстеження працівників чергово-диспетчерської служби, яке проведено за допомогою стандартизованого методу дослідження особистості (варіант ММРІ). Це надало змогу виділити в кожній групі по 4 типи працівників, що мають, у достатній мірі, загальні психологічні особливості особистості. Спільність особистісних особливостей визначалася на основі аналізу 10 основних шкал профілю ММРІ. Класифікація проводилася на основі виділення двох найбільш високих точок профілю. Подібні профілі усереднювалися та підраховувалися їхні статистичні характеристики. Кожній групі профілів надавався код за однією або двома найвищими шкалами профілю ММРІ (Л. Собчик) [4; 5].

За результатами дослідження, відповідної статистичної обробки та аналізу його результатів нами виділено наступні психологічні типи працівників чергово-

диспетчерської служби екстреного виклику МНС України: група досліджуваних (працівники чергово-диспетчерської служби): імпульсивно-гіпостенічний тип, пасивно-залежний тип, невротично-боязливий тип, гіпертимний тип.

В статті розглянемо загальну характеристику психологічних типів фахівців "працівників чергово-диспетчерської служби".

*Імпульсивно-гіпостенічний тип особистості працівників чергово-диспетчерської служби.* Дослідження показало, що імпульсивно-гіпостенічний тип є однією з найбільш численних груп працівників чергово-диспетчерських служб (19% від всіх обстежених), що мають профіль ММРІ з кодом "42" або "24". У цю групу об'єднані особи з різним рівнем значень 2-ї та 4-ї шкал (від 56 до 81 Т-балів), але за умови, що ці шкали є найвищими в профілі (табл. 1.)

При класифікації враховувався також рівень найнижчих шкал. Як правило, ними виявлялися 3-тя, 5-та, 6-та, 9-та шкали, однак цей критерій не завжди чітко дотримувався.

Профіль "42" представлений на рис. 1.

Суперечливість осіб, що мають подібний профіль, полягає в тому, що особистість поєднує у собі такі риси як схильність до хвилювань, сумнів при ухваленні рішення, пасивність позиції, споглядальність, поступливість і в той же час протилежні властивості, такі як агресивність, ворожість, імпульсивність, недостатній самоконтроль, відсутність соромливості, прагнення брати на себе відповідальність.

Значення шкал профілю у працівників чергово-диспетчерських служб з кодом "42"

Шкали	Розмір	Діапазон		Середнє	Дисперсія	Стандартне відхилення
L	27	36	80	51.93	197.6	14.060
F	27	44	70	54.30	59.83	7.735
K	27	37	77	52.81	98.77	9.938
1	27	41	72	56.26	59.35	7.704
2	27	56	77	65.30	37.37	6.113
3	27	40	69	53.26	40.58	6.371
4	27	57	81	65.70	42.68	6.533
5	27	43	67	53.74	34.51	5.874
6	27	41	64	51.33	31.85	5.643
7	27	39	70	54.00	57.92	7.611
8	27	38	74	55.19	68.00	8.246
9	27	42	63	51.00	24.38	4.938
0	27	43	78	56.15	57.05	7.553

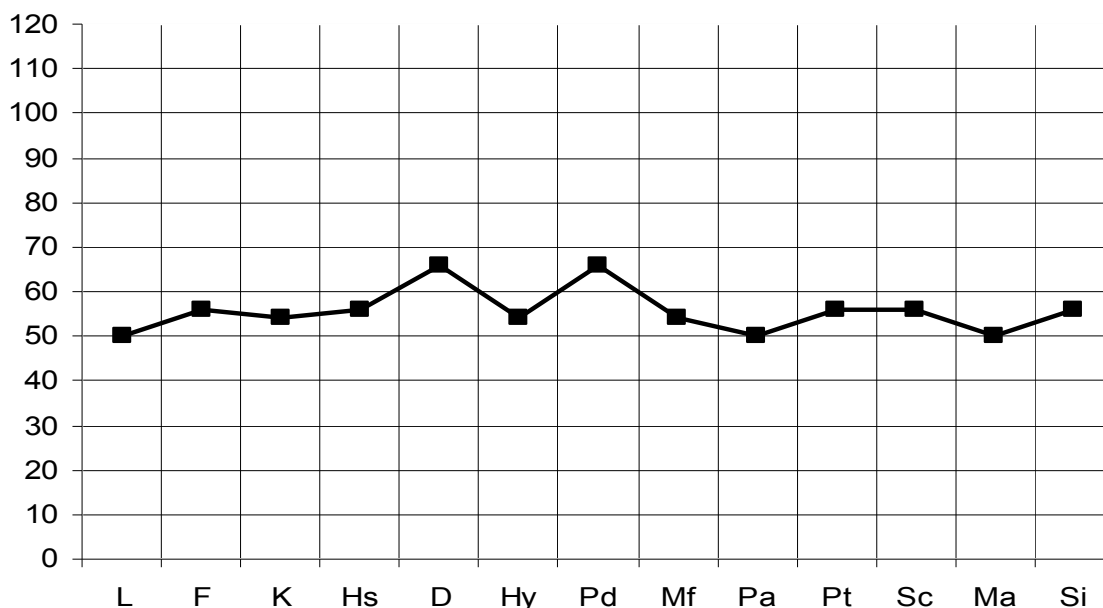


Рис. 1. Психологічний профіль працівників чергово-диспетчерської служби з кодом "42"

Сполучення високих 2-ї та 4-ї шкал послаблює агресивність, неконформність та імпульсивність показників 4-ї шкали. Два рівноважних піки шкали 2 та шкали 4 виявляють внутрішній конфлікт, що сягає коріннями до споконвічно суперечливого типу реагування, у якому сполучаються різноспрямовані тенденції - висока пошукова активність і динамічність процесів збудження, з одного боку, і виражена інертність і

нестійкість, з іншого. Психологічно це проявляється у наявності суперечливого сполучення високого рівня зазіхань із непевністю у собі, а також високої активності зі швидкою виснажливістю.

Ці особи почувають себе ущемленими тим, що не мають ніяких досягнень, ображаються у відповідь на вимоги, зазнають почуття провини та каяття, мають затаєні почуття неадекватності та незадоволеності

## Питання психології

собою, некомфортно почувають себе в спілкуванні, відчувають потребу в допомозі та бажання змінитися. Ці особи можуть характеризуватися депресивними реакціями (при переважанні 2-ї шкали), які супроводжуються ажитацією та метушливістю, багато хто з них скаржиться на серйозні розлади у шлунково-кишковій області. Подібні психологічні характеристики особистості є властивими в основному працівникам, що мають високий рівень за 2-ю та 4-ю шкалами профілю (понад 70Т-балів).

При помірному домінуванні 2-ї та 4-ї шкал профілю індивіди із подібним кодом справляють сприятливе враження. Вони енергійні, соціабельні та активні. Це характерний профіль осіб, пов'язаних із диспетчерським видом діяльності. Очікування інформаційного повідомлення є найважливішою умовою професійної діяльності цього типу працівників МНС України. Постійний рівень тривоги та пильності визначає їх основний психічний стан. Тривожне очікування стає згодом професійною характеристикою працівників диспетчерського виду діяльності та безсумнівно відображається на особистісному рівні, тобто формує занепокоєння як стійку властивість особистості, розвиває схильність до контролю, обережності, стриманості, пильності, що відображається підвищенням 2-ї шкали профілю. Характер діяльності різко змінюється при надходженні повідомлення про надзвичайну ситуацію. Необхідна миттєва

мобілізація енергетичних ресурсів, розкутість, спонтанність і автоматизм, високий рівень спонукання, агресивність, активність, упевненість у собі. Такий різкий перехід від пасивно-тривожного очікування до максимальної активності постійно наявний в діяльності працівників чергово-диспетчерських служб, будучи характерною професійною рисою, що, безсумнівно, відображається на особистісному рівні та виявляється кодом профілю "24" або "42" і найнижчими шкалами 3, 6, 9. Особистісні якості, пов'язані із тривожним очікуванням, є більш динамічним утворенням у порівнянні зі стеничними властивостями, що виявляються 4-ю шкалою. Керівники дають цим співробітникам більш низькі оцінки, ніж співробітникам, що мають інші типи профілів ММРІ, їм привласнена оцінка в 6-7 балів.

*Пасивно-залежний тип працівників чергово-диспетчерської служби.* Наступним, численним типом працівників чергово-диспетчерських служб є пасивно-залежний тип із кодом профілю "2", тобто у профілі ММРІ 2-га шкала значно вище (> 10 Т-балів) за інші основні шкали профілю (див. табл. 28).

В усередненому профілі 2-га шкала більш ніж на 12 Т-балів вище нульової шкали, що йде слід за нею, а самою низкою є 9-та шкала.

Значення 2-ї шкали варіює від 56 до 94 Т-балів, найменш варіативною в профілях, що класифікуються, є 9-та шкала (стандартне відхилення - 5,7 Т-бала).

Профіль представлений на рис. 2.

*Таблиця 2.*

**Значення шкал профілю у працівників чергово-диспетчерських служб із кодом "2"**

Шкали	Розмір	Діапазон		Середнє	Дисперсія	Стандартне відхилення
L	27	36	84	52.44	86.10	9.279
F	27	42	70	55.78	52.10	7.218
K	27	39	74	55.63	63.24	7.952
1	27	44	77	60.67	81.15	9.009
2	27	56	94	73.00	90.69	9.523
3	27	40	73	55.70	64.37	8.023
4	27	47	69	55.81	42.62	6.528
5	27	47	70	58.96	33.81	5.814
6	27	33	69	52.52	70.80	8.414
7	27	46	78	59.70	79.99	8.943
8	27	42	74	58.63	75.17	8.670
9	27	32	63	51.85	32.59	5.709
0	27	47	68	60.74	40.28	6.346

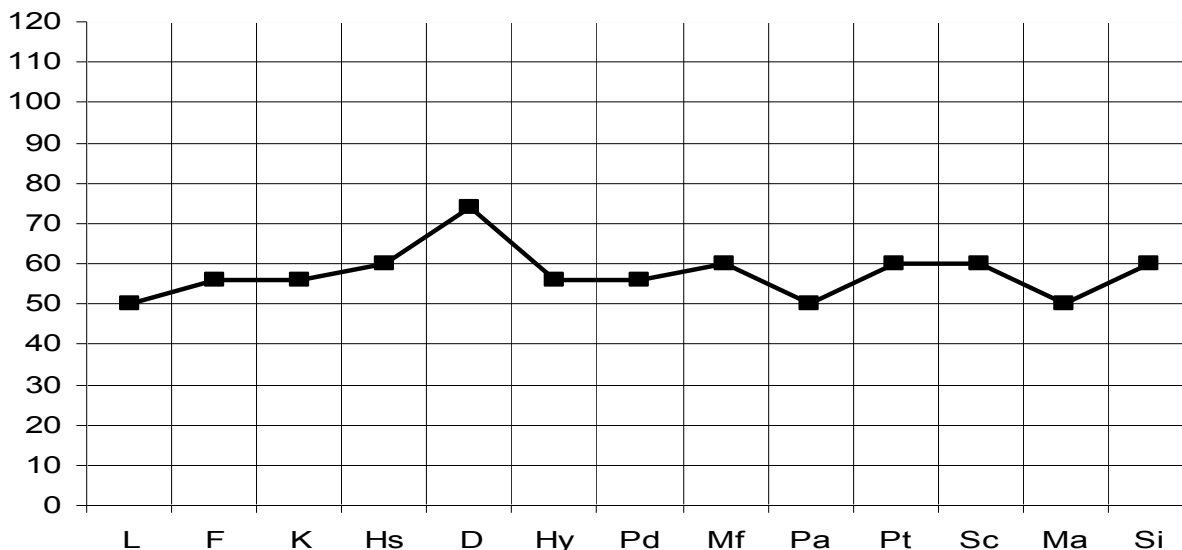


Рис. 2. Психологічний профіль працівників чергово-диспетчерської служби з кодом "2"

Для осіб з подібним типом профілю (висока 2-га шкала, низька 9-та шкала, 0-ва шкала, що зростає та є другою за висотою) характерна пасивна особистісна позиція. Головна мотиваційна спрямованість - уникання неуспіху. Їм властиві наступні особливості: високий рівень усвідомлення наявних проблем, незадоволеність і песимістична оцінка своїх перспектив, схильність до роздумів, інертність у прийнятті рішень, глибина переживань, аналітичний склад розуму, скептицизм, самокритичність, непевність у собі, своїх можливостях.

Вони схильні достатньо песимістично ставитися до майбутнього в цілому й, зокрема, до можливості подолання своїх проблем і досягнення кращої пристосованості, вважають себе невдачами, часто характеризуються як спрямовані на свої переживання (інтроверти), соромливі, скромні, несміливі, відокремлені та потайливі, схильні триматися осторонь і зберігати психологічну дистанцію з іншими людьми, дуже обережні та такі, що дотримуються встановлених правил у своїй діяльності. Ці особи стикаються із більшими труднощами при прийнятті рішень, схильні бути дуже слухняними, придушують власні імпульси, часто намагаються уникати неприємностей, ідучи на компроміси та поступки із нехтуванням власними інтересами. Вони здатні на відмову від реалізації сьогохвилинних потреб заради віддалених планів. Афіліативна потреба (потреба в розумінні, любові, схваленні, доброзичливому відношенні до себе) є однією з провідних, вона ніколи не насичується, та, у той же час, що фруструється

у першу чергу. У стресі - схильність до стоп-реакцій, тобто блокування активності, або до поведінки, яка підвладна лідируючій особистості. Захисний механізм - відмова від самореалізації та посилення контролю свідомості.

Високе значення 2-ї шкали (> 75 Т-балів) може свідчити про гостре переживання невдачі, підвищене почуття провини, різке зниження настрою, надкритичне ставлення до своїх недоліків. Можливі більш глибокі переживання, що характеризуються втратою інтересів, відчуттям байдужості, браком спонукання до активної діяльності, пригніченістю жадань, ідеаторною та моторною загальмованістю, відчуттям фізичної слабкості. Вони можуть скаржитися на стомлюваність, дратівливість, нестачу енергії, ажитацію та напруженість.

Поширеність таких скарг серед працівників диспетчерського виду діяльності в межах МНС України є достатньо значною, тим більше, що значення 2-ї шкали в деяких випадках перевищує 90 Т-балів. За оцінками керівників, працівники, що мають профіль із кодом "2" (пасивно-залежні особистості), характеризуються низьким рівнем професійної успішності.

*Невротично-боязливий тип працівників чергово-диспетчерської служби.* До групи невротично-боязливого типу особистостей включені працівники чергово-диспетчерської служби, що мають найвищу 1-шу шкалу у профілі ММРІ зі значенням від 57 до 77 Т-балів, середнє значення - 70,3 Т-балів, стандартне відхилення 7,8 Т-бала (див. табл. 3).

Таблиця 3.

## Питання психології

### Значення шкал профілю у працівників чергово-диспетчерських служб з кодом "1"

Шкали	Розмір	Діапазон		Середнє	Дисперсія	Стандартне відхилення
L	9	43	81	62.33	189.00	13.750
F	9	44	65	55.22	37.19	6.099
K	9	51	69	58.89	29.61	5.442
1	9	57	85	70.33	61.25	17.826
2	9	46	77	61.11	72.86	8.536
3	9	47	67	59.89	35.36	5.947
4	9	44	64	57.44	36.78	6.064
5	9	49	68	55.78	40.94	6.399
6	9	41	75	51.56	111.30	10.550
7	9	41	65	56.44	54.53	7.384
8	9	40	71	62.00	82.50	9.083
9	9	45	66	56.44	44.78	6.692
0	9	48	64	53.44	20.53	4.531

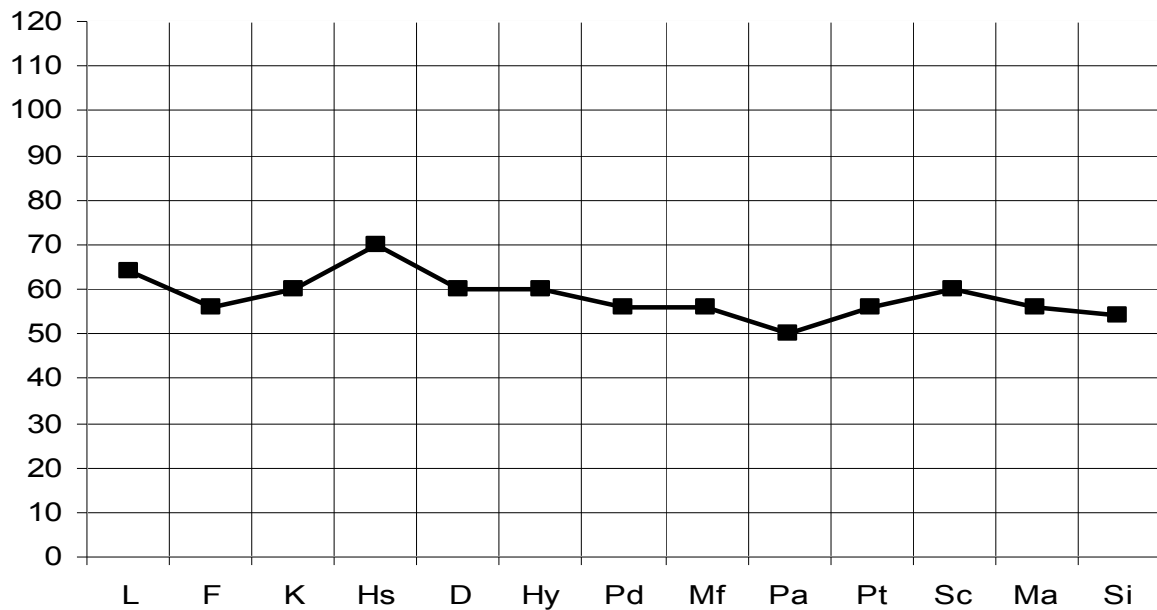


Рис. 3. Психологічний профіль працівників чергово-диспетчерської служби з кодом "1"

Наступна за висотою 8-ма шкала менше провідної на 8 Т-балів. Найнижчими шкалами є 6-та і 0-ва шкали.

Профіль даних особистостей представлений на рис. 3.

Для цих осіб характерні замкнутість, відсутність спритності, холодність, мовчазність, повільність особистісного темпу, ригідність у думках і діях, непевність у соціальних ситуаціях, дратівливість, песимізм відносно життєвих труднощів. Самі себе вони описують як свідомих,

відвертих людей, орієнтованих на дім та родину. Основна проблема даної

особистості - придушення спонтанності, стримування самореалізації. Вони орієнтовані на дотримання правил, інструкцій, норм, законів. Стиль мислення інертний, трохи догматичний, з опорою на загальноприйняті точки зору, позбавлений волі, незалежності та розкутості.

В них відзначається така ж інертність і в прийнятті рішень, уникання серйозної відповідальності зі страху не впоратися. Для

них характерним є егоцентризм, самоцентрованість, нарцисизм. За надлишкової емоційної напруженості дезадаптація в даних осіб виявляється як підвищена зосередженість на відхиленнях від норм у міжособистісних відносинах. Як правило, їхній погляд на життя є песимістичним, вони незадоволені, нещасні, багато скаржаться та спілкуються в жалісливій манері. При цьому вони дуже вимогливі, особливо в моральному відношенні, до себе та інших і критичні до провин оточуючих. Їхня ворожість виявляється непрямим способом. Оцінки за 1-ю шкалою негативно корелюють із інтелектуальними здібностями, а ша високого значення 1-ї шкали можлива й розумова туїсть, погана мова, неефективність у вираженні своїх думок, відсутність честоловства. За значного підвищення 1-ї шкали проявляється іпохондрична симптоматика. Ці особи характеризуються широким діапазоном скарг і симптомів (найчастіше з боку шлунково-кишкового тракту, серцево-судинної системи, опорно-рухового апарату).

В даних осіб можуть спостерігатися невротичні, а також депресивні реакції зі значною часткою тривоги, істеричні тривожні стани, занепокоєння за стан свого фізичного здоров'я, що виникає на фоні високого рівня тривоги та починає базуватися на відчуттях, пов'язаних, наприклад, із серцево-судинною системою (серцебиття, відчуття стиску в області серця, болю та т.п.). Тривога, таким чином, набуває конкретності, тобто соматизується та змінюється страхом. Власний соматичний стан особи перетворюється в об'єкт тривалого та завзятого самоспостереження, ретельного вивчення. В неї виникає постійна заклопотаність своїм фізичним станом, песимізм, втрата інтересу до навколишнього, зневіра в успіх.

Керівники чергово-диспетчерських служб дають середні оцінки рівню професіоналізму працівників, що мають код "1" за профілем ММРІ. Незважаючи на песимізм, самоцентрованість та іпохондричні особливості особистості, ці працівники

дисциплінованістю, вимогливістю до себе та до інших, суворим дотриманням правил, норм, законів, в них спостерігається нетерпиме відношення до будь-яких відхилень від наміченого плану та правил, навіть у дрібаницях.

*Гіпертимний тип працівників чергово-диспетчерської служби.* Другою за чисельністю є група працівників чергово-диспетчерської служби з домінуванням у профілі ММРІ 9-ї шкали (шкала активності та оптимізму або гіпоманії у клінічному варіанті). Найбільш низькими в профілі є 3-я, 4-та і 6-та шкали. При цьому 9-та шкала перевищує наступну за нею 5-у шкалу на 10 Т-балів.

У групу об'єднані профілі, що мають домінуючу (найвищу в профілі) 9-ту шкалу, значення якої змінюється від 55 до 81 Т-бала, середнє значення 66,4Т-бала, стандартне відхилення 6,7 Т-бала (див. табл. 4).

Профіль із кодом "9" представлений на рис. 4. Для осіб, що мають виражений пік профілю за 9-тою шкалою, характерними є соціабельність, енергійність, відкритість.

Соціабельність розглядається як лідерство, вербальність, ентузіазм, цікавість і сміливість, інтерес до соціальних процесів, широке коло захоплень і включення до багатьох видів діяльності. Даних осіб характеризують як експресивних і киплячих особистостей, що проявляють надмірну активність, ігнорують заведений порядок, із напругою стримують власні імпульси, нереалістичних, явних оптимістів із грандіозними планами, однак ще й таких, які не використовують свою енергію розумно та не прагнуть до завершення своїх планів.

Ці особи перебільшують власну цінність і важливість, не здатні бачити власні недоліки, зволіють дію роздумам. У соціальних відносинах вони прагнуть до поверхових контактів, ненадійні, схильні до неправди та маніпулювання іншими людьми, недружні, непостійні у своїх прихильностях, безцеремонні у поведінці. Такі особи можуть справляти добре враження тільки при перших контактах за рахунок своєї жвавості, ентузіазму, відкритості, ініціативності, товариськості.

Значення шкал профілю у працівників чергово-диспетчерських служб з кодом "9"

Шкали	Розмір	Діапазон		Середнє	Дисперсія	Стандартне відхилення
L	21	36	74	49.71	115.90	10.770
1	21	46	75	56.38	59.85	7.736
K	21	39	63	50.86	57.63	7.591
1	21	36	67	52.38	56.25	7.500
2	21	37	68	54.00	39.60	6.293
3	21	33	62	46.67	84.93	9.216
4	21	42	59	51.05	24.55	4.955
5	21	45	68	56.67	35.73	5.978
6	21	33	64	49.14	63.73	7.983
7	21	41	70	54.14	59.23	7.696
8	21	35	73	53.33	93.23	9.656
9	21	55	81	66.43	44.96	6.705
0	21	41	64	53.10	33.09	5.752

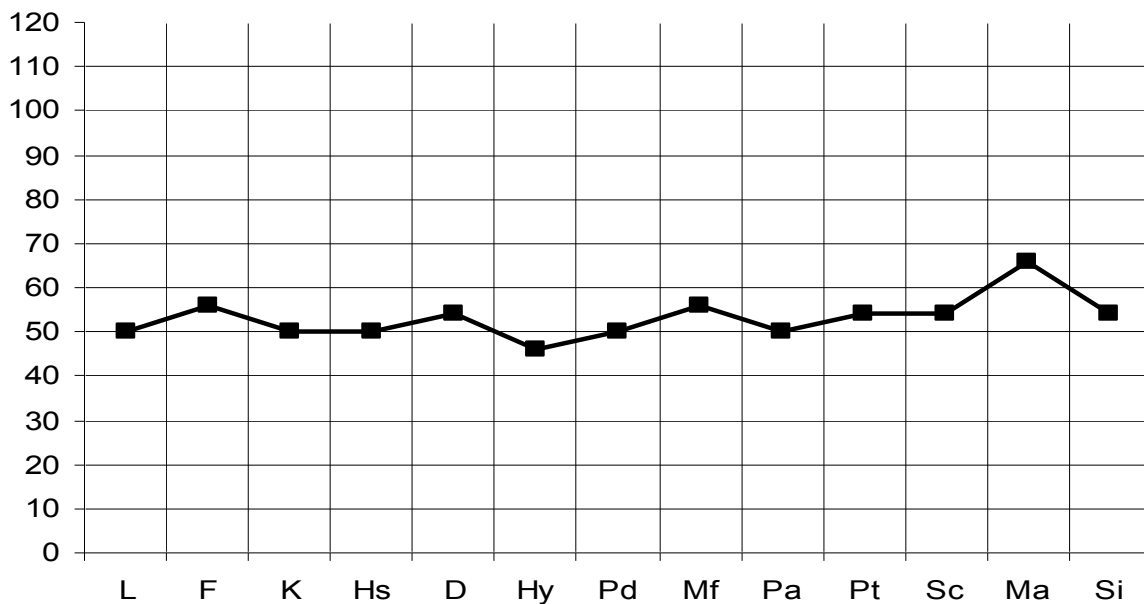


Рис. 4. Психологічний профіль працівників чергово-диспетчерської служби з кодом "9"

У самоописах вони використовують такі прикметники як імпульсивний, говіркий, сміливий, відвертий.

Високе значення 9-ї шкали відображає активність позиції, високий рівень життєлюбства, впевненість у собі, позитивну самооцінку, високу мотивацію досягнень, однак орієнтовану скоріше на моторну рухливість і мовну продукцію, ніж на конкретні цілі. У таких осіб відсутня

скхильність до серйозного заглиблення у складні проблеми, переважає безтурботність і легкість у прийнятті рішень.

У відповідь на протидію в таких осіб легко спалахує та легко вгасає гнівна реакція; для них є характерними також періодичні спалахи дратівливості, ворожості, агресії. Вони погано переносять стан фрустрації, почувають себе неспокійними,

## Питання психології

розстроєними, нервовими, тривожними, ажитйованими.

Крім того, у стані стресу вони виявляють надлишкову, але не завжди цілеспрямовану активність, погано розуміють ситуацію та схильні до необдуманих учинків. Досить швидко пересичуються одноманітністю, у результаті чого виникає бажання до зміни місця роботи та виду діяльності. Як правило, поштовхом для цього є відчуття неуспіху, пошук кращого варіанта роботи або просте прагнення до новизни.

За оцінками керівників чергово-диспетчерських служб дані фахівці оцінюються як такі, що мають середній рівень професійної успішності серед інших психологічних типів працівників диспетчерського виду діяльності в межах МНС України.

Слід зазначити, що достатню дієвість запропонованої класифікації особистісних типів та її зв'язок із успішністю професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України ілюструє аналіз результатів експертного оцінювання за методикою, описаною вище, безпосередніми керівниками працівників-диспетчерів.

Результати дослідження індивідуально-психологічних характеристик фахівців-диспетчерів дозволять сформулювати рекомендації щодо відбору та індивідуальної психологічної роботи з працівниками

чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС з урахуванням виділених та описаних психологічних типів працівників диспетчерських служб МНС України, що мають загальні психологічні особливості, а саме:

- імпульсивно-гіпостенічного, пасивно-залежного, невротично-боязливого та гіпертичного типів працівників чергово-диспетчерської служби.

Виділені та описані основні психологічні типи працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, які мають загальні психологічні особливості, а саме: імпульсивно-гіпостенічний, пасивно-залежний, невротично-боязливий та гіпертичний типи працівників серед фахівців чергово-диспетчерської служби. Отримали додаткову інформацію для побудови максимально достовірної професіограми професійної діяльності працівників-диспетчерів.

При цьому встановлено: виразність на помірному рівні реактивної тривожності у фахівців чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України та середньо групових показників ситуативної тривожності; достовірно вищий рівень реактивної тривожності у працівників чергово-диспетчерської служби та відсутність достовірних розходжень в показниках виразності особистісної тривожності.

## Література

1. Бодров В.А., Писаренко Ю.Э. Структурно-динамическая концепция психологического прогнозирования профессиональной пригодности операторов // В сб. Развитие идей Б. Ф. Ломова в исследованиях по психологии труда и инженерной психологии. Материалы I научных Ломовских чтений / Бодров В.А., Писаренко Ю.Э. – М.: Изд. Моск. ун-та, 1992. – 97 с.
2. Покровский Б.Л., Завьялов Е.С., Сергеев В.А., Иоселиани К.К. Методическое пособие по изучению индивидуально-психологических особенностей лётного и курсантского состава / Покровский Б.Л., Завьялов Е.С., Сергеев В.А., Иоселиани К.К. – М.: Воениздат, 1988. – 97 с.
3. Проблемы профессионального психологического отбора авиационных специалистов / Под ред. Г.У. Дольникова. — М.: Воениздат, 1985. - 286 с.
4. Ростунов А.Т. Методологические основы разработки системы профессионально-психологического отбора операторов // Проблемы формирования профессиональной пригодности специалистов / Ростунов А.Т. Под ред. Ю.М. Забродина – М.: Знание, 1985. – С. 198 – 199.
5. Собчик Л.Н. Психодиагностика: методы и методология. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. – 243с.
6. Шадриков В.Д. Психология деятельности и способностей человека. — М.: Издательская корпорация "Логос", 1996. 318 с.
7. Шулер Х. Отбор персонала. Иностранная психология. Том 2,1(3), 1994. с.39.