

Рост. университета, 1997. С. 28.

17. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб.: Речь, 2001. – с. 9.

18. Ушатиков А. И., Казак Б. Б. Психология деятельности личности и коллектива сотрудников пенитенциарных учреждений. Рязань, 1999 г.

19. Шейнов В. П. Психология влияния: Скрытое управление, манипулирование и защита от них. М.: Ось-89, 2002. – 720 с.

20. Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. – М., 1992.

21. Сборник методов и методик, применяемых при проведении мероприятий профессионального отбора военных специалистов для органов и войск Федеральной пограничной службы РФ» – М., Граница, 1997, С. 462–469.

22. Brown J. A. C. Techniques of persuasion. – Harmondsworth, 1963.

Динамика эмоциональных состояний у операторов пульта централизованной охраны

И. В. Блиникова, Е. П. Бочарова, Т. Н. Савченко

В современной научной и практической психологии большой интерес у специалистов вызывает динамика эмоциональных состояний человека, вызванная влиянием различных по своей природе факторов (Прохоров, 1994; Соичивко, 2007). Предполагается, что состояния формируют устойчивые оценки ситуаций, опосредуют поведение и существенным образом влияют на эффективность деятельности (Леонова, Блиникова, Капица, 2004; Spielberg, 1972; Fridhqunder, 1986). Кроме этого текущие состояния аккумулируются в более устойчивые, которые приводят к изменению мотивационной структуры, влияют на психическое и соматическое здоровье. В конечном итоге характер и изменения эмоциональных состояний определяет систему отношений личности к миру. Особое значение придается эмоциональной динамике в ходе профессиональной деятельности, связанной с обеспечением личной и государственной безопасности (Тодосько, 1998). Специалисты в таких областях должны поддерживать оптимальное

функциональное состояние в течение длительных периодов времени, сопротивляясь воздействию множества стрессогенных факторов, сознательно контролируя основные эмоциональные реакции (см. статью Величковский, Барабанщикова в этом номере).

Операторы пульта централизованной охраны являются первым звеном в работе специализированных учреждений, призванных реагировать на экстремальные ситуации, происходящие в частных квартирах, домах и организациях. Принимая звонки и сигналы о происшествиях на охраняемых объектах, они вынуждены работать под непрерывным эмоциональным прессингом. Оператор должен принимать сигналы, классифицировать их по важности, обрабатывать в зависимости от инструкции, отправлять экипаж милиции на объект, обеспечить перезакрытие объекта уполномоченными, своевременно оповещать клиентов о срабатывании сигнализации, грамотно описывать ситуацию. От них требуется в любых условиях, сохраняя хладнокровие, органи-

зовать эффективное коммуникативное взаимодействие, получить необходимые сведения, взвешенно оценить ситуацию, успокоить обратившихся за помощью, дать им необходимые советы, передать информацию по назначению.

Операторы являются одновременно лицом (или голосом) охранного агентства, информационными аналитиками, психологами и опытными переговорщиками, улаживающими конфликты, предупреждающие правонарушения, оказывающими первую юридическую и психологическую помощь. Режим их работы суточный (с 9.00 до 9.00 следующего дня). В течение рабочей смены они находятся в состоянии повышенной *психической напряженности*, вызванным экстремальными по интенсивности эмоциональными воздействиями, повышенными требованиями профессиональных задач, которые требуется решать, неоднородным распределением нагрузок в течение смены, необходимостью работать 24 часа под жестким контролем старших офицеров. Однако они не должны демонстрировать этого состояния ни своему руководству, ни коллегам, ни, тем более, тем, кто звонит на пульт. Важным профессиональным качеством операторов является умение контролировать свои эмоциональные реакции. Такое сочетание факторов вызывает специальный интерес психологов к этой профессиональной группе.

Понятие психической напряженности связано с анализом процессов мобилизации психофизиологических, когнитивных, эмоциональных, мотивационных ресурсов человека (Бодров, 2000; Леонова, 1984). При этом результат такой мобилизации может быть разным – это и продуктивное

разрешение проблемы, и невозможность справиться с ситуацией и деградация деятельности, и накопление остаточных эффектов перенапряжения, пагубно сказывающихся на здоровье человека. Возможно, что эффекты психической напряженности связаны с тем, какие эмоциональные переживания оказываются в центре субъективной составляющей этого состояния. Переживание положительных эмоций (радостного возбуждения, интереса, ощущение собственной силы, профессионализма и т.д.) приводят к положительному исходу, и наоборот, переживание негативных эмоций приводят к разрушительным последствиям.

Неоднократно демонстрировалось, что актуальные состояния зависят от ситуаций и личностной предрасположенности к специфическому типу реагирования¹. ... Гораздо менее изученным является характер зависимости актуальных состояний от предыдущих и вклад в их формирование процессов произвольной регуляции. В тоже время в реальной жизни и профессиональной практике именно эти факторы имеют преимущественное значение.

Целью данного исследования было выявить специфику изменений эмоциональных состояний у операторов централизованного пульта охраны в зависимости от этапа рабочей смены и структуры их личностных свойств. Также предполагалось исследовать взаимосвязи между эмоциональной динамикой и функциональными состояниями, формирующимися в течение длительных периодов профессиональной деятельности и во многом определяемыми трудовой мотивацией и отношением к работе в той или иной организации.

Мы предполагали, что эмоциональные состояния будут меняться с течением рабочей смены, при этом характер этих изменений будет зависеть от структуры личностных черт испытуемых, определяющих их склонность реагировать тем или иным образом и изменять разные типы копинг-стратегий.

Методика исследования

Испытуемые: В исследовании принимали участие 19 операторов пульта цен централизованной охраны (женщины в возрасте от 20 до 45 лет).

Методики тестирования²: Методики, направленные на диагностику личностных черт: Опросник «Большая пятерка (Big Five)», позволяющий диагностировать базовые личностные характеристики (адаптация А.Г.Шмелева); опросники Ч. Спилбергера, направленные на выявление тревожности (адаптация Ю. Ханина), гнева, депрессии как личностных черт. Методики, направленные на диагностику устойчивых функциональных состояний на рабочем месте: Опросник А.Б. Леоновой «Степень хронического утомления», позволяющий оценить базовый уровень доступных энергетических ресурсов; Опросник ДОРС (утомление, монотония, пресыщение, стресс), позволяющих получить субъективные оценки типичных состояний на рабочем месте. Методики, направленные на диагностику текущих состояний: Шкала состояний, опросники Ч. Спилбергера, направленные на выявление тревожности (адаптация Ю. Ханина), гнева, депрессии как состояния, Шкала дифференциальных эмоций К. Изарада.

Процедура тестирования: На первом этапе проводилось тестирование устойчивых личностных черт и функ-

циональных состояний, формирующих в течение длительных периодов профессиональной деятельности. Испытуемые получали набор бланков тестов личностных методик для заполнения их в нерабочее время. На втором этапе осуществлялось тестирование динамики актуальных эмоциональных состояний. Оно проводилось непосредственно на рабочих местах операторов: первое тестирование – через 1 час после начала работы; второе тестирование – в 16.00; третье тестирование – в 21.00; четвертое тестирование – в 8.30 следующего дня. Тестирование занимало около 10-15 минут.

Статистическая обработка данных: Для оценки значимости сдвига в текущих эмоциональных состояниях применялся критерий Т-Вилкоксона. Для оценки вклада личностных черт и устойчивых функциональных состояний в формируемые текущие состояния применялся корреляционный анализ.

Результаты и их обсуждение

Динамика психических состояний в течение рабочей смены. Результаты проведенного исследования позволили проследить изменения эмоциональных состояний течение рабочей смены операторов (см. Табл.1, Рис.1.).

Не вызывает удивления тот факт, что от начала к концу смены снижаются показатели положительных эмоций и субъективного комфорта, а показатели депрессии и тревоги, напротив, возрастают. Такие сдвиги вполне ожидаемы. Наиболее заметными и статистически подтвержденными является усиление депрессивных переживаний (разница в оценках по Шкале ситуативной депрессии между первым и третьим, а также вторым и третьим измерением являют-

Таблица 1

**Показатели индексов текущих эмоциональных состояний
в каждом из четырех измерений***

	I измерение	II измерение	III измерение	IV измерение
ситуативный гнев	15,58	16,23	15,47	15,21
ситуативная депрессия	17,26	18,47	20,68	20,68
ситуативная тревожность	37,26	38,21	39,52	39
индекс негативных эмоций	11,7	11,9	11,4	11
индекс позитивных эмоций	23,7	20,26	17,68	17,74
индекс шкалы состояний	52,21	48,57	42,1	44,1

* Белый цвет заливки соответствует низкому уровню выраженности негативных состояний; светло-серый цвет указывает на умеренную негативность; темно-серый на явно выраженную негативность.

ся значимыми, соответственно $T=24,5$, $p=0,008$; $T=11,5$, $p=0,006$) и снижение уровня субъективного комфорта (разница в оценках по Шкале состояний между первым и третьим, а также вторым и третьим измерением являются значимыми, соответственно $T=18,0$, $p=0,003$; $Z=23,5$, $p=0,004$) на третьем измерении.

Однако показатели негативных эмоций и гнева остаются достаточно стабильными (наблюдаемые сдвиги не имеют статистической значимости), более того наблюдается тенденция к их снижению. Показатели всех негативных эмоций (включая эмоции тревожно-депрессивного комплекса) по Шкале дифференцированных эмоций К.Изарда вообще очень низкие. В большинстве случаев испытуемые оценивали их самым низким баллом – единицей. Оценки положительных эмоций во всей измерениях выше по абсолютным показателям.

Для того, чтобы лучше проанализировать динамику и соотношение всех

эмоциональных компонентов на разных этапах рабочей смены мы перевели все полученные показатели в *Z-оценки*, которые представлены на Рис.1. *Z-оценки* хорошо отражают динамические изменения показателей вне зависимости от соотношений их абсолютных величин. На наш взгляд, использование их в психологическом анализе вполне оправдано, поскольку для людей часто наиболее важным оказывается не сам уровень субъективных переживаний, а именно их изменения во времени.

Из графиков, демонстрирующих динамику изменений негативных эмоций (коричневая линия тренда) и показателей ситуативного гнева и ярости (красная линия), можно видеть, что к середине рабочего дня они начинают возрастать и затем резко уменьшаются. Такие данные можно объяснить только тем, что негативные эмоции (гнев, отвращение, презрение и т.д.) сознательно контролируются операторами и при их появлении подавляются. При этом надо отметить, что снижение

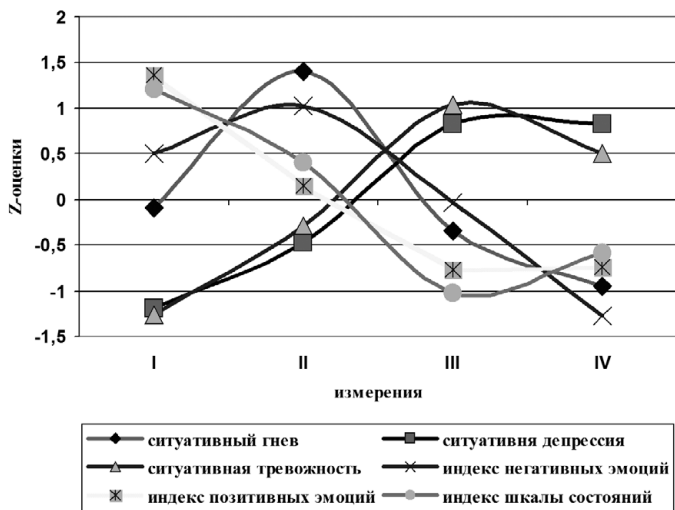


Рис. 1. Динамика индексов текущих состояний в течение рабочей смены

гнева и других негативных эмоций сопровождается резким скачком депрессивных переживаний.

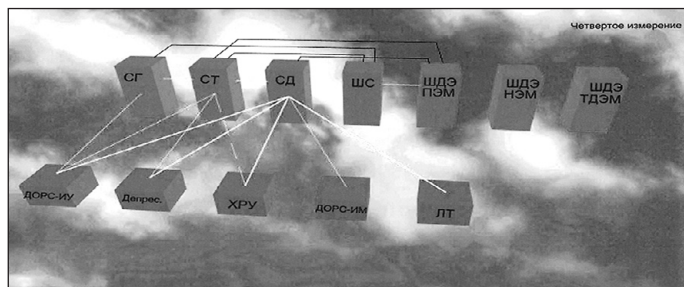
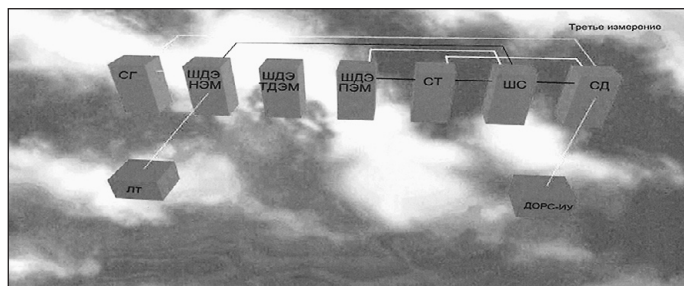
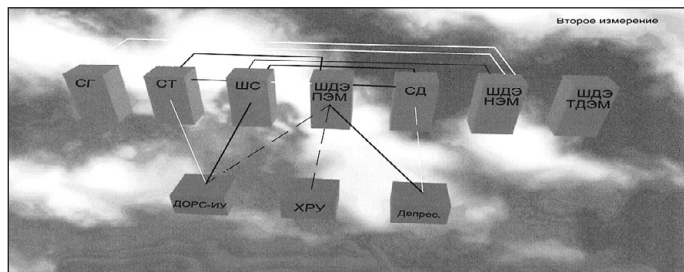
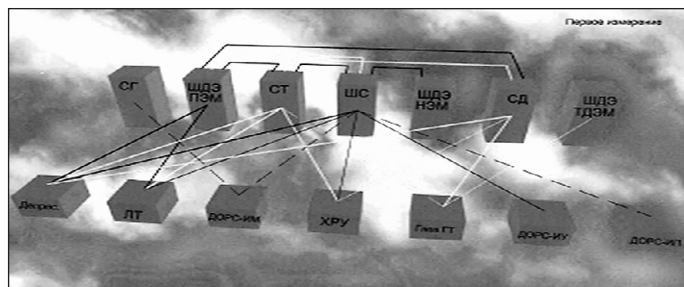
С точки зрения динамических сдвигов каждое измерение (и, следовательно, каждый этап рабочей смены) характеризуется преобладанием тех или иных эмоциональных компонентов. Преобладающий на первом этапе высокий уровень эмоционального и субъективного комфорта сменяется резким скачком негативных эмоций и ситуативного гнева, которые, подавляясь, вызывают повышение ситуативной тревожности и депрессии. К концу рабочего смены негативные эмоции и гнев продолжают снижаться, при этом наблюдается тенденция к повышению субъективного комфорта и незначительному снижению тревожности, однако депрессивные переживания остаются неизменными и, по всей видимости, задают тон общему состоянию операторов.

Полученные нами данные о соотно-

шении динамики ситуативного гнева и депрессии согласуются с результатами других исследований, в которых демонстрируется, что формирование хронических депрессивных состояний связано с использованием таких стратегий совладания со стрессом и психическим напряжением как подавление негативных эмоций (Ender, Parker, 1994; Abramson et al., 1999; Rafnsson, Jonsson, Windle, 2006).

Влияние устойчивых личностных факторов на формирование текущих эмоциональных состояний.

Был проведен корреляционный анализ показателей текущих эмоциональных состояний, индексов монотонии, стресса и пресыщения, уровня доступных функциональных ресурсов и личностными чертами, такими как личностная тревожность, гнев, депрессия (см. Рис. 2). Он показал, что вклад устойчивых личностных черт и уровня проявленности более стабильных пролонгированных



(Используемые обозначения: светлыми линиями отмечены положительные корреляционные связи, черными – отрицательные; толщина линий указывает на значимость коррелирующей; СГ – ситуативный гнев, СД – ситуативная депрессия, СТ – ситуативная тревожность, ШДЭ – шкала дифференцированных эмоций, ПЭМ – индекс положительных эмоций, НЭМ – индекс негативных эмоций, ТДЭМ – индекс депрессивных эмоций, ШС – индекс шкалы состояний, ДОРС – опросник Утомление-Монотония-Пресыщение-Стресс, ИУ – индекс утомления, ИМ – индекс монотонии, ИП – индекс пресыщения, ИС – индекс стресса, ХРУ – индекс хронического утомления, Депрес – депрессия как личностная черта, ЛТ – личностная тревожность, Гнев – гнев как личностная черта).

Рис. 2. Динамика корреляционных связей на разных этапах рабочей смены между показателями текущих состояний, функциональных состояний и устойчивыми чертами личности.

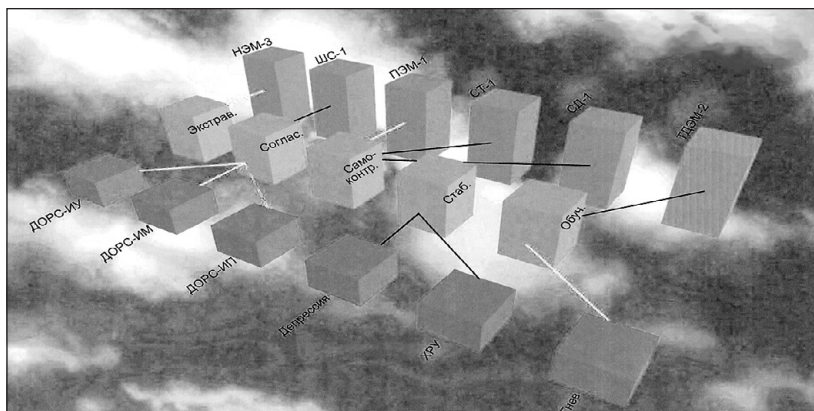


Рис. 3. Корреляционные связи личностных свойств, измеряемых опросником «Большая пятерка», с показателями текущих эмоциональных состояний (условные обозначения см. в подписях к Рис. 2, цифрами обозначены измерения).

состояний оказывается наиболее существенным в начале и в конце рабочей смены. При этом наибольшее количество выявленных связей приходится на первое измерение. После вхождения в рабочий процесс характер текущих состояний определяется в большей степени параметрами ситуации и уровнем наличных функциональных ресурсов (последние оцениваются по показателям хронического утомления и личностной депрессии).

Характер эмоциональных состояний в большей степени зависят от уровня личностной тревожности и депрессии. Именно эти свойства в значительной степени определяют интенсивность негативных переживаний в течение рабочей смены, которые, в свою очередь, ведут к расходованию дополнительных энергетических и функциональных ресурсов, и, как следствие, развитию хронического утомления, потере интереса к работе. Накапливаемое утомление не позволяет начинать рабочую смену в оптимальном состоянии. Таким образом,

негативные состояния аккумулируются, что ведет к нервному и физическому истощению, развитию стрессогенных заболеваний.

Важно подчеркнуть, что усиливающееся к концу рабочей смены (четвертое измерение) состояние ситуативной депрессии имеет наибольшее количество связей с показателями пролонгированных функциональных состояний. Оно связано положительными корреляциями с индексами утомления, монотонии, личностной депрессии и тревожности. Чем выше утомление и монотония, чем больше проявлена склонность к депрессии и возникновению тревоги, тем более интенсивно переживаются угнетенные состояния в конце рабочего дня. Субъективные ощущения постоянного усталости ведут к возрастанию ситуативного гнева на завершающем этапе рабочей смены. Гнев в данном случае может быть направлен на саму рабочую ситуацию и вести к изменению в структуре трудовой мотивации.

Еще менее значительное влияние (и

тоже только в начале рабочей смены) оказывают на формирование эмоциональных состояний устойчивые личностные черты, определяемые с помощью опросника «Большая пятерка» (см. Рис. 3). Если рассмотреть существующие корреляционные связи, то можно выявить следующие закономерности: чем выше уровень самоконтроля, тем выше показатель позитивных эмоций и ниже состояния тревоги и депрессии, но только в начале рабочей смены; чем выше интеллектуальный потенциал и обучаемость тем ниже уровень тревожно-депрессивных эмоций во втором измерении; чем выше экстраверсия, тем больше проявляются негативные эмоции в третьем измерении.

Незначительное количество корреляционных связей заставляет сделать вывод, что эмоциональные состояния, формирующиеся в ходе рабочей смены зависят скорее от ситуаций, чем от личностных факторов. Такие данные подтверждаются и в ряде других работ (Ouweland., De Ridder, Bensing, 2006), в которых демонстрируется зависимость формируемых состояний и применяемых копинг-стратегий, скорее от ситуации, чем от личностных черт. Такие данные позволяют усомниться в правильности интерактивного подхода, который предполагает взаимодействие личностных факторов и факторов ситуации при формировании текущих состояний. Однако не стоит полностью от него отказываться. Существующие противоречия могут быть преодолены в модели многоступенчатого формирования текущих состояний. Базовые личностные черты задают характер взаимоотношений с миром, мотивационную направленность, готовность к выполне-

нию профессиональных обязанностей, которые и формируют пролонгированные функциональные состояния (проявляющиеся в индексах утомления, монотонии, пресыщения) и активно влияют на состояния в начале рабочей смены, которые в дальнейшем определяют темп и направленность эмоциональной динамики.

Это подтверждается, в частности тем, что проявленность такой личностной черты как *согласие* (см. Рис. 3), определяющее склонность к сотрудничеству, кооперации, дружелюбию, а также готовность подчиняться требованиям окружающих и руководства ведет к формированию утомления монотонии, пресыщения на рабочем месте и состояния пониженного субъективного комфорта на первом этапе рабочей смены. Другое подтверждение мы находим при анализе корреляционных связей личностной черты *эмоциональная стабильность*. Она не оказывает прямого влияния на ситуативные эмоциональные показатели, но чем выше эмоциональная стабильность, тем ниже уровень личностной депрессии и хронического утомления, которые во многом определяют характер текущих состояний.

Личностные особенности и стратегии регуляции состояний операторов пульта централизованной охраны. На основе анализа результатов опросника «Большая пятерка» был составлен личностный профиль операторов (см. Рис. 4), где наиболее проявленными качествами выступили согласие, самоконтроль и тревожность, только по этим факторам средние значения приближаются к границе выраженности личностных свойств, остальные остаются в области статистической нормы.

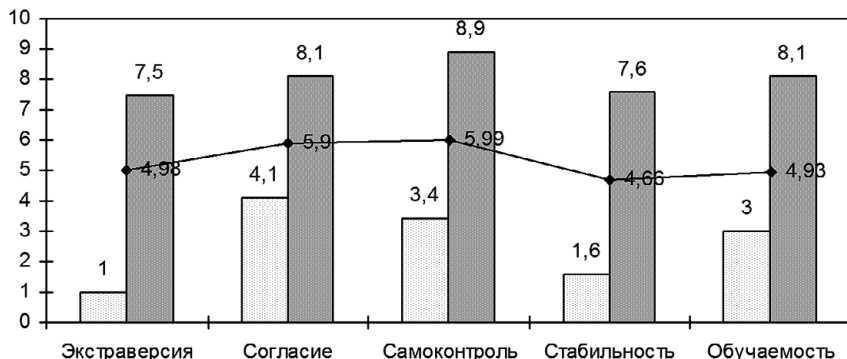


Рис. 4. Личностный профиль операторов пульта централизованной охраны по опроснику «Большая пятерка» (столбиками заданы верхние и нижние показатели по группе, сплошная линия соединяет средние значения).

Обращает на себя внимание склонность достаточно большой группы испытуемых к повышенной тревожности. У 45% участников исследования показатели по этому фактору являются выраженными. Эта тенденция подтверждается и анализом результатов опросников Личностная тревожность и ДОРС. Такие личностные тенденции способствуют развитию острых и пролонгированных стрессовых состояний. В то же время у 50% операторов, принимавших участие в исследовании, ярко выражено такое качество как согласие, отражающее склонность к сотрудничеству, кооперации, дружелюбию, ведомости и подчинению. Выраженные показатели самоконтроля, которые отражают наличие таких качеств как плановость, целенаправленность, умение следовать стандарту проявляются у 55% испытуемых. Такие особенности личности операторов определяют выбор стратегий совладания с нарастающими в течение смены негативными переживаниями. Они контро-

лируют и подавляют гнев и негативные эмоции, позволяя усиливаться тревоге и депрессивным переживаниям. Такие стратегии ведут к аккумуляции напряжения, утомления, депрессивных переживаний.

В целом, выявленные тенденции свидетельствуют скорее об эмоциональном неблагополучии исследуемой группы профессионалов. На основании полученных данных можно прогнозировать развитие стрессогенных заболеваний невротического и соматического характера, изменение в структуре трудовой мотивации, которая будет проявляться в желании сменить работу или выполнять ее недостаточно качественно. Чтобы избежать таких негативных явлений с операторами пульта централизованной охраны необходимо проводить комплекс профилактических мероприятий. Существенное положительное влияние смогут оказать релаксационные сеансы, включающиеся с определенной периодичностью в рабочий цикл, обучение операторов мето-

дам саморегуляции состояний, а также повышение их ориентации на поиск социальной поддержки. Последнего можно добиться, усиливая корпоративную сплоченность и благоприятные отношения в коллективе, особенно между операторами и старшими по смене, через организацию совместного отдыха и другие корпоративные мероприятия. Режим релаксационных сеансов и наиболее эффективный тип приемов саморегуляции должен быть определен в дополнительном исследовании.

¹ Речь идет о традиции так называемых интерактивных персоналистических концепциях (Magnusson, Endler, 1977) и исследованиях, выполняемых в их русле (Fleeson, 2004; Ouwehand, De Ridder, Bensing, 2006).

² Для исследования использовался комплекс методик, разработанный для комплексной оценки состояний на рабочем месте в лаборатории психологии труда МГУ им.М.В.Ломоносова под руководством А.Б.Леоновой (см. Леонова А.Б., Blinnikova I.V., Kapitsa, 2001; Леонова, Величковская, 2002; Леонова, Капица, 2003; Величковский, 2007).

Литература

Бодров В.А. Психологический стресс: Развитие и преодоление. М.: Изд-во ПЭР СЕ, 2006.

Величковский Б.Б. Многомерная оценка индивидуальной устойчивости к стрессу / Автореферат дис. ... канд. психол. н.- М.: ИПРАН, 2007.

Леонова А.Б. Психодиагностика функциональных состояний человека. МГУ, 1984.

Леонова А.Б., Величковская С.Б. Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности // Психология психических состояний: Сборник статей. Вып. 4. / Под ред. А.О. Прохорова. – Казань: Изд-во ЦИТ, 2002. С. 326–343.

Леонова А.Б., Капица М.С. Методы субъективной оценки функциональных состояний человека // Практикум по инженерной психологии и эргономике / Под ред. Ю.К. Стрелкова. М.: Академия, 2003.

Леонова А.Б., Блинникова И.В., Капица М.С. Эффекты прерываний и регуляция деятельности: опыт применения структурно-интегративного подхода к оценке состояний // Психология психических состояний: Сборник статей. Вып.5 / Под ред. А.О. Прохорова. Казань: Изд-во ЦИТ, 2004. С.298–319.

Прохоров А.О. Психические состояния и их функции. Казань, 1994.

Сочивко Д.В. Психодинамика. М.: Изд-во МПСИ, 2007.

Тодосько Е.В. Психологические средства направления изменений эмоциональных состояний личности. Дис...канд. психол. н., Новосибирск, 1998.

Abramson, L.Y., Alloy, L.B., Hogan, M.E., Whitehouse, W.G., Donovan, P., Rose, D.T., Panzarella, C., Raniere, D. Cognitive vulnerability to depression: Theory and evidence. *Journal of Cognitive Psychotherapy*, 1999. V.13. Pp. 5–20.

Endler, N.S., & Parker, J.D.A. Assessment of multidimensional coping: Task, emotion, and avoidance strategies. *Psychological Assessment*, 1994. V.6. Pp. 50–60.

Fleeson, W. Moving personality beyond the person-situation debate: The challenge and the opportunity of within-person variability. *Current Directions*, 2004, V.13. Pp. 83–87.

Leonova A. B., Blinnikova I. V., Kapitsa M. S. Methods of assessment and prevention of human error. In: V. De Keyser, A. B. Leonova (Eds) *Error prevention and well-being at work in Western Europe and Russia: Psychological traditions and new trends*. Dordrecht: Kluwer APG, 2001. Pp.135–152.

Magnusson D., Endler N.S. Interactional psychology: present status and future prospects. —In: *Personality on the Crossroads* / Ed. by Magnusson, Endler. Hillsdale, 1977. Pp. 3–35.

Ouwehand C., De Ridder D., Bensing J. Situational aspects are more important in shaping proactive coping behaviour than individual characteristics: A vignette study among adults preparing for ageing. *Psychology and Health*, 2006. V.21 (6). Pp.809–825.

Rafnsson F.D., Jonsson F.H., Windle M. Coping strategies, stressful life events, problem behaviors, and depressed affect. *Anxiety, Stress & Coping*, 2006. V. 19 (3). Pp. 241–257.