

ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД ПОЛІЦЕЙСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ



УДК 159.9:351.74 (477) (045)
DOI <https://doi.org/10.32782/2709-9261-2024-1-9-9>

Гельбак Анжела Миколаївна,
кандидат психологічних наук,
завідувач кафедри соціально-гуманітарних дисциплін факультету № 1
(Донецький державний університет внутрішніх справ, м. Кропивницький)
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7137-6326>

ТОЛЕРАНТНІСТЬ ДО НЕВИЗНАЧЕНОСТІ ЯК ВИЗНАЧАЛЬНА УМОВА ПРИЙНЯТТЯ РІШЕННЯ ПОЛІЦЕЙСЬКИМИ ПРИ ВИКОНАННІ ПРОФЕСІЙНИХ ЗАВДАНЬ

У статті здійснено теоретичний огляд результатів психологічних досліджень вітчизняних та зарубіжних учених, котрий розкриває основні характеристики толерантності до невизначеності та висвітлює специфіку прийняття рішень поліцейськими в умовах невизначеності. Підтверджено, що діяльність поліцейського характеризується екстремальним, нестандартним характером, високим ступенем невизначеності і є найскладнішою в ситуаціях, коли керівні принципи прийняття рішень є неоднозначними. Виявлено, що психологічні механізми прийняття рішень залежать від змісту інформації та ступеня визначеності професійної ситуації.

Ключові слова: невизначеність, ситуація невизначеності, толерантність до невизначеності, інтолерантність, поліцейські, прийняття рішень, професійна діяльність.

Постановка проблеми. Останні події в нашій країні демонструють, що кожен із нас має бути готовим до екстремальних, непередбачуваних, небезпечних для життя ситуацій, які можуть зрештою виникнути. У цій ситуації на людину істотно впливають негативні стресори, які суворо випробовують стійкість людських ресурсів, їхню здатність протистояти щоденним викликам, адаптивність захисних механізмів до мінливих умов життя та здатність ефективно взаємодіяти з іншими. Спочатку пандемія Ковід-19 стала серйозним викликом, значно посиливши симптоми тривоги та депресії, сьогодні ж найскладнішим викликом для всіх українців є війна. Посеред постійних потрясінь і численних змін люди опиняються в невизначеній ситуації. Це часто є джерелом підвищеного стресу і тривоги та може призвести до порушень психічного здоров'я і самопочуття. Тому дуже доречно і необхідно обговорювати не лише шляхи досягнення цілей, але й ресурси збереження душевного спокою і благополуччя.

На співробітників Національної поліції України покладена визначальна місія – забезпечення правопорядку й законності в країні. В умовах війни поліції доводиться мати справу з різного роду воєнними злочинами, на кшталт кіберзлочинності, мародерства, сексуального й фізичного насильства стосовно жінок, дітей та мирного населення загалом. Все це завдає болісних переживань, травм та надзвичайного стресу поліцейським.

Хоча науково доведено, що особистість працівника поліції є емоційно стійкішою до різного роду стресу на відміну від інших верств населення, однак науковці впевнені, що тривала дія стресових факторів має катастрофічні наслідки для їх психічної цілісності та здоров'я в цілому. Отже, у таких умовах для майбутніх поліцейських, на нашу думку, дуже важливим є опанування певного алгоритму дій щодо підтримки та відновлення власного психічного здоров'я та збереження цілісності особистості.

Поліцейським доводиться виконувати свої обов'язки та вирішувати нагальні завдання не лише в напружених та екстремальних ситуаціях, але й у ситуаціях внутрішнього дисбалансу, коли власні погляди, цінності та переконання вступають у протиріччя з існуючими реаліями та вказівками керівництва. За таких обставин важливого значення набуває психологічна готовність поліцейського до дій у невизначених ситуаціях. У зв'язку з цим варто дослідити поведінкові механізми поліцейських під час прийняття рішень у невизначених ситуаціях.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Війна, постійні зміни та кризи змушують людей відчувати невпевненість, тривогу та страх, а тому психологічне благополуччя є надзвичайно важливим. Вивчення невизначеності є фундаментальною проблемою у психології, філософії, економіці, менеджменті та інших науках. В англійській мові термін «невизначеність» використо-

ується для опису ситуацій, пов'язаних з неповною або частково невідомою інформацією.

У психології під невизначеністю найчастіше розуміють відкрити проблему, коли особа, яка приймає рішення, не може мати повного уявлення про фактори, що діють. Щоб впоратися з цими факторами необхідно висунути кілька гіпотез.

На думку С. Максименка, невизначеність – це стан (процес), що виникає в ситуаціях, які поєднують мінливість характеристик двох або більше психічних явищ. Таким чином, відбувається розвиток такої якості особистості, як толерантність до невизначеності. Індивідуальні відмінності в толерантності/толерантності до невизначеності вказують на те, наскільки людина схильна приймати факти, що суперечать її попередньому досвіду [1, с. 75].

В Україні дослідження толерантності до невизначеності в психології проводяться протягом відносно короткого періоду часу і характеризуються фокусуванням на конкретних галузях. Чисельна кількість досліджень зосереджена на розвитку толерантності до невизначеності стосовно сфери діяльності (А. Гусев, В. Пічурін); як чинника благополуччя людини (І. Ющенко, П. Лушин); як інструмента ефективної адаптації до соціальних змін (Р. Кочунас, А. Приходько); фрустраційної толерантності (Л. Мітіна, І. Попик, О. Холодова); поведінкового чинника у невизначених ситуаціях у поліцейській діяльності (І. Ламаш, О. Євдокімова). У психології прийняття рішень невизначеність трактують у контексті наявності/відсутності інформації про альтернативи вибору та його результатів (Т. Степура). Досліджують стан невизначеності у творчості (Л. Міщиха), механізми подолання невизначеності, толерантність до невизначеності (О. Боднарчук, Л. Карамушка).

Формування цілей статті. Відтак, метою статті є розгляд феномену «толерантність до невизначеності» як умови прийняття рішення поліцейськими при виконанні професійних завдань.

Виклад основного матеріалу. Дослідження, проведені в зарубіжних країнах, показують, що стрес і зниження благополуччя виникають тоді, коли люди чутливі до сприйняття зовнішніх стимулів і в той же час не мають достатніх внутрішніх ресурсів, щоб трансформувати або змінити негативні впливи свого оточення.

Відповідно до концепції С. Баднера, реакція людини на сприйняття невизначеності виявляється у таких формах поведінки:

- придушення і заперечення;
- тривога, дискомфорт;
- деструктивна поведінка;
- поведінка уникнення тощо.

Р. Нортон, провівши контент-аналіз статей журналу «Psychological Abstracts», присвячених невизначеності, виділив вісім різних категорій, що визначають невизначеність: 1) множинність суджень; 2) неточність, неповнота і фрагментарність; 3) ймовірність; 4) неструктурованість; 5) брак інформації; 6) ненадійність; 7) несумісність і суперечливість; 8) незрозумілість. Вчений зазначає, що «сутність кожної з категорій взаємно проникає в сутність усіх інших категорій», та визначає толерантність до невизначеності як «тенденцію сприймати неоднозначну інформацію як різновид психологічного дискомфорту чи загрози» [2, с. 611]. Толерантність до невизначеності науковці розглядають як «схильність сприймати неоднозначну інформацію як певний психологічний дискомфорт або загрозу» [3, с. 110].

Магуен та Крайтлер висловили припущення, що існує принаймні три причини ідентифікації ситуації як невизначеної: 1) ситуація може бути інтерпретована (пояснена) різними шляхами; 2) ситуація є складною для категоризації; 3) ситуація включає у себе протиріччя чи конфлікт [4, с. 10].

Більшість зарубіжних вчених розглядають толерантність до невизначеності як рису особистості. Так Р. Халлман вбачає її як «здатність розуміти конфлікт та напруження, котрі виникають в ситуації подвійності, невизначеності та проявляються у прийнятті невідомого, здатності протистояти у суперечливій ситуації...» [4, с. 12].

Як базову рису особистості толерантність до невизначеності розглядають Е. МакДоналд, С. Баднер та У. Сіданіус. Здійснивши аналіз низки досліджень толерантності до невизначеності, Е. МакДональд доходить до висновку, що, хоча вже існуючі підходи значно перетинаються, загального визначення виробити досі не вдається. С. Баднер, в свою чергу, визначає толерантність особистості як «тенденцію сприймати невизначені ситуації як бажані» та формулює ідею загрози, що сприймається людиною як основа ідентифікації тенденцій по відношенню до невизначених стимулів. На його думку, толерантність до невизначеності – це тенденція сприймати невизначені ситуації як бажані [4, с. 9]. Науковець виокремлює низку ознак невизначеної ситуації:

- новизна (абсолютно нова ситуація, досвіду проживання якої не існує);
 - складність (складна ситуація з великою кількістю складових);
 - не вирішеність (різні елементи ситуації породжують суперечливі інтерпретації).
- Вчений виділяє також 4 індикатора індивідуального сприйняття загрози, що виступають в якості переживання загрози (індивідуальна реакція) або поведінки в ситуації загрози (оперативна реакція):
- феноменологічне підкорення (дискомфорт);
 - феноменологічне заперечення (регресія, придушення);
 - оперативне підкорення (поведінка уникнення);
 - оперативне заперечення (деструктивна або реконструктивна поведінка) [4, с. 9].

Цікавою є думка Д. МакЛейна, який розглядає толерантність до невизначеності як рису, «спектром реакцій від відторгнення до привабливості, при сприйнятті невідомих, складних, динамічно невизначених або таких, що мають інтерпретацію суперечливих стимулів» [5, с. 106].

Альтернативний погляд на толерантність до невизначеності передбачає розгляд її як динамічної характеристики, що, в свою чергу, передбачає активність особистості в умовах змін, оволодіння новими метакогнітивними навичками, що дозволяють подолати протиріччя, породжені даною ситуацією чи завданням. Тобто, в цьому ракурсі толерантність до невизначеності розглядають вже як навичку або процесуальну характеристику, що регулює процес переробки інформації. Так, Е. Лехтінен та К. Меренлуото розглядають толерантність до невизначеності в контексті динамічного процесу розгортання метакогнітивних та мотиваційних перемінних. Не всі автори поділяють погляд щодо метакогнітивної характеристики, але майже всі погоджуються з тим, що толерантність до невизначеності не просто пов'язана з тими або іншими рисами або поведінковими симптомами, але й активно бере участь в динамічних процесах, що пов'язані з подоланням

або породженням невизначеності перш за все на когнітивному рівні [4, с. 8].

Р. Халлмен пропонує розглядати толерантність до невизначеності як «здатність приймати конфлікти і напруження, що можуть виникати у ситуаціях двозначності. Можливість протистояти незв'язаності та інформації, яка є суперечливою, не уникати нове, почуватися нормально та без зайвого стресу щодо невизначеності» [5, с. 117].

Проблема толерантності до невизначеності в дослідженнях українських вчених теж посіла чільне місце. Поняття «толерантність до невизначеності» налічує велику кількість трактувань і вирізняється різноманітними підходами щодо вивчення цього явища, зокрема можна виділити такі [6, с. 120; 7, с. 8]:

- толерантність до невизначеності як риса особистості;
- толерантність до невизначеності як ситуаційно-специфічна настанова;
- толерантність до невизначеності як когнітивний процес і навичка.

П. Лушин розглядає типи ставлень до невизначеності, серед яких інтолерантний і толерантний, що дає можливість виділити такі типи: «активний», «пасивний», «утилітарний» та особливий «недифіцитарний» тип, сутність якого полягає у ставленні до хаосу і невизначеності як до джерела зростання і розвитку особистості [4, с. 10].

На думку А. Гусева, толерантність до невизначеності є властивістю особистості, яка дозволяє їй витримувати кризові прояви, пов'язані з невизначеністю смислових підвалин власного буття, що виникають під час переходу до нової ідентичності. Толерантність до невизначеності є багаторівневим та багатовимірним особистісним конструктом, який може бути віднесений до інтегральних характеристик особистості [3, с. 112].

Специфіку толерантності до невизначеності і чинників прийняття рішень у невизначених ситуаціях у поліцейських досліджують І. Ламаш та О. Євдокімова. Дослідниці впевнені, що дані показники необхідно вивчати в контексті психологічної ресурсності працівників поліції. Дослідниці акцентують на важливості застосування ресурсного підходу під час вивчення питань, пов'язаних зі складністю, напруженістю та стресовістю на роботі, оскільки ці аспекти характеризують особистісний та професійний розвиток працівника поліції [6, с. 121].

Зауважимо, що реакція на невизначену ситуацію визначається емоційним та особистісним сприйняттям людини. Деякі дослідники вважають невизначені ситуації стресовими, тоді як інші вважають їх доречними та прийнятними. Таким чином, толерантність до невизначеності є багаторівневим і багатовимірним особистісним конструктом, який може бути віднесений до інтегральних характеристик особистості.

Будь-яка ситуація у житті людини потребує вміння приймати рішення. Особливого значення ці вміння набувають у професіях, котрі за своєю специфікою передбачають необхідність швидкого реагування на ситуацію. До такої діяльності відноситься робота поліцейського, котрий у своїй професійній діяльності вимушений постійно вибирати вірне рішення стосовно тих чи інших проблемних ситуацій.

Професійна діяльність працівників органів внутрішніх справ відноситься до категорії психологічно складних видів професійної діяльності, яка не може бути чітко регламентована інструкціями та нормативними правовими актами, що б дозволило кожному фахівцю реалізовувати певний індивідуальний стиль діяльності. Вочевидь, в діяльності поліцейського запорукою успіху є самостійно вироблені способи прийняття рішень для реалізації професійних завдань.

На підставі аналізу проблеми прийняття рішення в ситуації невизначеності нами було сформульоване наступне визначення: це процес прийняття рішення працівниками поліції в ситуації невизначеності орієнтирів пошуку, який представляє собою систему когнітивних дій, що регулюються на раціонально-свідомому та ірраціонально-інтуїтивному рівнях психіки і сприяють ефективному виконанню професійних завдань. Відтак, процес прийняття рішення – це складна система, що об'єднує в собі когнітивні процеси (мислення, пам'ять, прогнозування, сприйняття, уява), за допомогою якої повноцінно можна оцінювати фактори професійної ситуації і повноцінно реалізовувати оперативно-пошукові заходи. Психологічний механізм прийняття рішення залежить від інформаційної наповнюваності та ступеню визначеності професійної ситуації.

У ситуаціях низького рівня невизначеності правоохоронці переважно використовують формально-логічне мислення для прийняття рішень, тобто застосовують існуючі алгоритми поведінки до конкретної ситуації. У сценаріях середньої та високої невизначеності правоохоронцям доводиться покладатися на інтуїтивні механізми аналізу ситуації та прийняття рішень. У ситуаціях високого ступеня невизначеності вони керуються методом спроб і помилок та випадкового успіху.

Висновки. Невизначеність є невід'ємною характеристикою сучасної дійсності в цілому і багатьох професійних ситуацій в роботі поліцейського зокрема. Професійна діяльність працівників Національної поліції характеризується екстремальним, нестандартним характером і високим ступенем невизначеності, причому найскладнішими є ситуації, в яких орієнтири для прийняття рішень є розмитими. Здатність фахівця успішно функціонувати й виконувати поставлені завдання в умовах постійних змін і невизначеності сьогодні є однією з найважливіших компетентностей.

Результати дослідження підтверджують суттєвий вплив суб'єктивних орієнтирів на розуміння суб'єктом невизначених ситуацій, зокрема при суттєвому дефіциті інформації, необхідної для вирішення задачі.

Оскільки наукова спільнота ще не дійшла до конкретного загального визначення поняття толерантності до невизначеності, необхідно розвивати дослідницьке поле та обрати найбільш точне та загальне поняття. Переважно цей феномен описують як здатність приймати виклики, конфлікти та напруження, що виникають у неоднозначних ситуаціях. Толерантність до невизначеності пов'язана з індивідуальними психологічними характеристиками особистості (когнітивними, емоційними та поведінковими). Перспективи подальших досліджень полягають у необхідності детального вивчення специфіки прийняття рішень працівниками поліції з урахуванням гендерних відмінностей.

Список використаних джерел

1. Брюховецька О. В. Психологічні особливості толерантності до невизначеності в управлінській діяльності як однієї зі складових професійної толерантності керівників загальноосвітніх навчальних закладів. *Проблеми сучасної психології*. 2015. Вип. 27. С. 70–81.
2. Norton R. W. Measurement of ambiguity tolerance. *Journal of Personality Assessment*. 1975. 39 (6). P. 607–619. DOI: https://doi.org/10.1207/s15327752jpa3906_11
3. Гусев А. І. Розвиток толерантності до невизначеності у студентів-психологів. *Актуальні проблеми психології*. 2015. Т. 12. Вип. 21. С. 105–114.
4. Ламаш І. В., Євдокімова Є. В. Специфіка толерантності до невизначеності в контексті психологічної ресурсності поліцейських. *Особистість, суспільство, закон: психологічні проблеми та шляхи їх розв'язання : зб. тез доп. Міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. пам'яті проф. С. П. Бочарової (30 берез. 2017р., м. Харків, Україна)*. Харків : ХНУВС, 2017. С. 183–185.
5. Саннікова О. П. Толерантність до невизначеності як предиктор прийняття рішень особистістю. *Вісник післядипломної освіти (серія «соціальні та поведінкові науки»)*. 2020. № 41. С. 98–123.
6. Ляпунова В. А. Функції толерантності як соціально значущої цінності. *Збірник наукових праць: педагогічні науки*. 2016. Том 3. С. 119–122.
7. Томаржевська І. В. Феномен «толерантність до невизначеності» і його психологічний аналіз. *Психологічний журнал*. 2018. № 1. С. 7–14.
8. Хілько С. О. Психологічні умови формування толерантності до невизначеності у майбутніх психологів. Дис... канд. психол. наук за спеціальністю 19.00.07 – «педагогічна та вікова психологія». Інститут педагогічної освіти та освіти дорослих НАПН України. Київ, 2018.
9. Budner S. Intolerance of ambiguity as a personality variable. *Journal of Personality*. 1962. 30 (1). P. 29–50. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1962.tb02303.x>.

References

1. Briukhovetska, O.V. (2015) Psykholohichni osoblyvosti tolerantnosti do nevyznachenosti v upravlinskii diialnosti yak odniiei zi skladovykh profesiinoi tolerantnosti kerivnykyv zahalnoosvitnikh navchalnykh zakladiv [Psychological features of tolerance to uncertainty in managerial activities as one of the components of professional tolerance of managers of general educational institutions]. *Problemy suchasnoi psykholohii – Problems of modern psychology*. Vol. 27. S. 70–81 [in Ukrainian].
2. Norton, R.W. (1975). Measurement of ambiguity tolerance. *Journal of Personality Assessment*. 39 (6). P. 607–619. DOI: https://doi.org/10.1207/s15327752jpa3906_11 [in English].
3. Husiev, A.I. (2015). Rozvytok tolerantnosti do nevyznachenosti u studentiv-psykholohiv [Development of tolerance to uncertainty in psychology students. Actual problems of psychology]. *Aktualni problemy psykholohii – Actual problems of psychology*. Vol. 12, 21. S. 105–114 [in Ukrainian].
4. Lamash, I.V., & Yevdokimova, Ye.V. (2017). Spetsyfika tolerantnosti do nevyznachenosti v konteksti psykholohichnoi resursnosti politseiskykh [The specificity of tolerance to uncertainty in the context of psychological resourcefulness of police officers]. *Osobystist, suspilstvo, zakon: psykholohichni problemy ta shliakhy yikh rozviazannia : zb. tez dop. Mizhnar. nauk.-prakt. konf., prysviach. pam'iaty prof. S. P. Bocharovoi* [Personality, society, law: psychological problems and ways to solve them : coll. theses add. International science and practice conf., dedicate. in memory of Prof. S. P. Bocharova]. Kharkiv : KhNUVS. P. 183–185) [in Ukrainian].
5. Sannikova, O.P. (2020). Tolerantnist do nevyznachenosti yak predyktor pryiniattia rishen osobystistiu [Tolerance for uncertainty as a predictor of individual decision-making]. *Visnyk pislidyplomnoi osvity (seriia «sotsialni ta povedinkovi nauky»)* – *Bulletin of postgraduate education (series «social and behavioral sciences»)*. № 41. S. 98–123 [in Ukrainian].
6. Liapunova, V. A. (2016). Funktsii tolerantnosti yak sotsialno znachushchoi tsinnosti [Functions of tolerance as a socially significant value]. *Zbirnyk naukovykh prats: pedahohichni nauky – Collection of scientific works: pedagogical sciences*. Vol. 3. S. 119–122 [in Ukrainian].
7. Tomarzhavska, I.V. (2018). Fenomen «tolerantnist do nevyznachenosti» i yoho psykholohichniy analiz [The phenomenon of «uncertainty tolerance» and its psychological analysis]. *Psykholohichniy zhurnal – Psychological journal*. № 1. S. 7–14 [in Ukrainian].
8. Khilko, S.O. (2018). Psykholohichni umovy formuvannia tolerantnosti do nevyznachenosti u maibutnikh psykholohiv [Psychological conditions for the formation of tolerance to uncertainty in future psychologists]. *Candidate's thesis*. Instytut pedahohichnoi osvity ta osvity doroslykh NAPN. Ukrainy, Kyiv. [in Ukrainian].
9. Budner, S. (1962). Intolerance of ambiguity as a personality variable. *Journal of Personality*. 30 (1), P. 29–50. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1962.tb02303.x> [in English].

Gelbak Anzhela Mykolaivna,

Candidate of Psychological Sciences,

Head at the Department of Social

and Humanitarian Disciplines, Faculty No. 1

(Donetsk State University of Internal Affairs, Kropyvnytskyi)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7137-6326>

TOLERANCE TO UNCERTAINTY AS A DETERMINING CONDITION FOR DECISION-MAKING BY POLICE OFFICERS WHEN PERFORMING PROFESSIONAL TASKS

The article provides a theoretical review of the results of psychological research by domestic and foreign scientists, which reveals the main characteristics of tolerance to uncertainty and highlights the specifics of decision-making by police officers in conditions of uncertainty.

The purpose of the article was to study the phenomenon of «uncertainty tolerance» as a condition for decision-making by police officers when performing professional tasks. Based on the analysis of the decision-making problem in a situation of uncertainty, the definition of uncertainty tolerance was formulated.

It was found that tolerance to uncertainty is a multi-level and multi-dimensional personal construct that can be attributed to the integral characteristics of a person. In addition, four approaches are followed in the studies of Ukrainian scientists on the problem of tolerance to uncertainty: tolerance to uncertainty as a personality trait; tolerance to uncertainty as a situation-specific guideline; uncertainty tolerance as a cognitive process and skill.

It has been confirmed that the activity of a police officer is characterized by an extreme, non-standard nature and a high degree of uncertainty, and is most difficult in situations where the guiding principles of decision-making are ambiguous. It is emphasized that the decision-making process is a complex system that combines cognitive processes (thinking, memory, forecasting, perception and imagination) and can be used for a full assessment of the factors of the professional situation and the full implementation of strategy search activities. Psychological decision-making mechanisms depend on the informativeness and degree of certainty of the professional situation.

The analysis of the works of scientists allowed to determine the general interpretation of tolerance to uncertainty as a stable personal characteristic that allows describing and predicting the behavior of a person in a situation of uncertainty, and the corresponding provisions of the cognitive, emotional, motivational and regulatory spheres of the personality. A police officer who is tolerant of uncertainty has been shown to be able to work with a wider range of stimuli and situations. Given the fact that decision-making is a cognitive process, the result of which is the choice of an opinion or a course of action among several alternative perspectives, precisely tolerance to uncertainty is one of the important psychological factors for ensuring the reliability, efficiency and success of the professional activity of the law enforcement officer.

Key words: *uncertainty, situation of uncertainty, tolerance to uncertainty, intolerance, police officers, decision-making, professional activity.*