

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
імені М.П. ДРАГОМАНОВА**

**ТКАЧУК ТАЇСІЯ АНАТОЛІВНА**

**УДК 159.9.019.4:[37.091.12:336.02]**

**Психологія копінг – поведінки особистості  
майбутнього і діючого податківця**

**19.00.07 – педагогічна та вікова психологія**

**АВТОРЕФЕРАТ**

**дисертації на здобуття наукового ступеня  
доктора психологічних наук**

**Київ – 2013**

Дисертацією є рукопис.

Роботу виконано в Національному педагогічному університеті імені М.П.Драгоманова, Міністерства освіти і науки України.

**Науковий консультант** – доктор психологічних наук, професор  
**Приходько Юлія Олексіївна**,  
 Національний педагогічний університет  
 імені М.П.Драгоманова,  
 Інститут педагогіки та психології,  
 професор кафедри психології та педагогіки.

**Офіційні опоненти:** доктор психологічних наук, професор,  
 член-кореспондент НАПН України  
**Титаренко Тетяна Михайлівна**,  
 Інститут соціальної та політичної психології НАПН  
 України, завідувач лабораторії соціальної  
 психології особистості;

доктор психологічних наук, професор  
**Бондарчук Олена Іванівна**,  
 ДВНЗ «Університет менеджменту освіти»,  
 завідувач кафедри психології управління;

доктор психологічних наук, професор  
**Ямницький Вадим Маркович**,  
 Рівненський державний гуманітарний університет,  
 завідувач кафедри практичної психології та  
 психотерапії.

Захист відбудеться «12» квітня 2013 року об 11 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.053.10 у Національному педагогічному університеті імені М.П.Драгоманова, 01601, м. Київ, вул. Пирогова 9.

З дисертацією можна ознайомитися у бібліотеці Національного педагогічного університету імені М.П.Драгоманова, м. Київ, вул. Пирогова 9.  
 Автореферат розіслано «11» березня 2013 року.

**Вчений секретар**  
 спеціалізованої вченої ради

**Л.В.Долинська**

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність дослідження.** Життя і діяльність особистості в умовах сучасного суспільства постійно перебувають під впливом цілої низки несприятливих факторів: екологічних, соціальних, політичних, а найголовніше – професійних, які часто викликають перенапругу її психічних та фізичних сил. Такі впливи призводять як до погіршення психічного стану людини, так і до зниження продуктивності її праці та виникнення різного виду конфліктів, особливо у системі взаємин «людина - людина». Проте саме ефективність професійної діяльності дорослої особистості визначає економічний, політичний, правовий, ідеологічний стан суспільства, рівень його соціального розвитку.

Стресогенними на сьогодні є професії, які пов'язані зі сферою міжособистісних взаємин людей. Серед таких професій важливо виокремити фахівців податкової служби, що є посередниками між державою і громадянами. Їх зусилля зосереджені на захисті економічних інтересів країни, зокрема на попередженні й розкритті злочинів у найважливіших сферах економіки, виявленні замаскованих схем ухилення від сплати податків і відмивання коштів, отриманих злочинним шляхом. Все це неминує породжує проблемні та критичні стресові ситуації, призводить до виникнення на цьому ґрунті різних за своїм змістом і напругою конфліктів та стресів, що вимагає від фахівців вміння протистояти їм.

Відомо, що вектор особистісного розвитку обумовлює ефективність професійної діяльності у будь-якій сфері (І.Бех, О.Бондарчук, П.Лушин, С.Максименко, В.Семиченко). Тому підготовка майбутніх фахівців податкової служби неможлива без поглибленого науково-психологічного опрацювання проблеми копінг-поведінки, що дасть їм змогу протистояти впливу стрес-факторів, швидко адаптуватися до складних ситуацій, володіти здатністю до конструктивного міжособистісного спілкування. В руслі педагогічної та вікової психології важливо обґрунтувати сутність копіngu в податківців, виявити його динаміку та структуру, оскільки сенситивним періодом становлення необхідних особистісно-професійних якостей майбутніх фахівців є період їх навчання у вищому закладі освіти. Саме у цьому віці формуються основні механізми самоконтролю та самореалізації поведінки, успішність чи неуспішність яких визначають конструктивна або неконструктивна копінг-поведінка.

Історичний зріз досягнень вивчення копінг-поведінки у зарубіжній та вітчизняній психології простежується у змістовому контексті психоаналітичної, когнітивно-біхевіоральної психології, теорії особистісних рис та суб'єктно-діяльнісному підході.

Контекст поняття «копінг-поведінка» розглядається як один із засобів психологічного захисту, що трактується в термінах динаміки Еґо та використовується для послаблення напруги (А.Фройд, Г.Вайлант), як процес опанування кризових ситуацій, успішність якого можна прогнозувати на

основі оцінки індивідуально-психологічних особливостей людини та її схильностей до подолання стресу (Р.Моос). Р.Лазарус та С.Фолкман запропонували ситуаційну модель, наголошуючи на важливості когнітивної оцінки стрес-факторів в умовах певної ситуації, оскільки спроби зрозуміти копінг лише як атрибут особистості або стиль опанування нею стресу не були успішними.

Особливості копінг-поведінки вивчалися російськими вченими на різних етапах життя особистості (К.Крюкова, С.З.Хорхе-Бернардо, С.Хазова) та функціонування сім'ї (Н.Белорукова), в процесі навчання студентів (О.Юрасова), подолання хвороби (Н.Веселова, О.Ісаєва, С.Істомін, Г.Кошелева, А.Рижик, В.Ташликов), наркотичної залежності (Н.Сирота, В.Ялтонський) та екстремальних ситуацій (О.Бухвостов, І.Лебедев); досліджувалася її роль у профілактиці психогенних розладів у школярів (Т.Данілова), професійному розвитку майбутнього лікаря (С.Лігер), на етапі прийняття материнства (О.Подобіна) та в сім'ях, які застосовують фізичні покарання дітей (О.Куфтяк).

На жаль, проблема копінг-поведінки не знайшла широкого вивчення у вітчизняній психологічній науці. Зазначений психологічний феномен був предметом дослідницького інтересу лише деяких вчених. Її особливості вивчалися у процесі кризового консультування (Т.Титаренко), подолання студентами складних життєвих (Є.Варбан, І.Корнієнко, З.Сивогракова,) та надзвичайних ситуацій (О.Самара, В.Склень), в педагогічній взаємодії вчителів з підлітками-девіантами (А.Сидоренко). Поза увагою залишилося наукове обґрунтування її особливостей у фахівців податкової служби, хоча дослідження копінгу в цієї категорії професіоналів є необхідним.

Таким чином, актуальність названої проблематики, її недостатнє теоретичне і практичне вивчення й зумовили вибір теми нашого дослідження *«Психологія копінг-поведінки особистості майбутнього і діючого податківця»*

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційне дослідження здійснювалося згідно з напрямками, визначеними Комплексною програмою профілактики правопорушень на 2007-2009 рр. і затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 20.12.2006 р. № 1767, Програмою створення та постійного оновлення національної нормативної бази з праці та професійної класифікації на 2004-2007 рр., затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 18.04.2003 р. № 356, на виконання Замовлення Державної податкової адміністрації України (від 25.04.2001 р. № 26-60/1030). Тему дисертаційного дослідження «Психологія копінг-поведінки особистості майбутнього і діючого податківця» затверджено Вченою радою Національного педагогічного університету імені М.П.Драгоманова (протокол № 3 від 28.10.2010 р.) та узгоджено Радою з координації наукових досліджень у галузі педагогіки та психології в Україні (протокол № 8 від 30.11.2010 р.).

**Мета дослідження** полягає у теоретико-методологічному обґрунтуванні та емпіричному вивченні особливостей копінг-поведінки діючих та

майбутніх працівників податкової служби, її змісту, структури, закономірностей, типології та динаміки у процесі професійного становлення, розробці та впровадженні психологічного супроводу розвитку конструктивних копінг-ресурсів та копінг-стратегій.

Відповідно до мети дослідження були окреслені такі **завдання**:

1. Визначити теоретико-методологічні підходи дослідження проблеми копінг-поведінки особистості, її структури, класифікацій, вікових та професійних особливостей, співвідношення з механізмами психологічного захисту.

2. Обґрунтувати психологічну модель копінг-поведінки, визначити її структуру й функціонування у фахівців податкової служби.

3. Визначити критерії, показники та рівні розвитку копінг-ресурсів майбутніх та діючих податківців, емпірично дослідити їх зміст, закономірності, динаміку та вплив на реалізацію копінг-поведінки.

4. Обґрунтувати та класифікувати типологію копінг-поведінки у майбутніх та діючих податківців.

5. Здійснити порівняльний аналіз копінг-ресурсів і копінг-стратегій у курсантів та офіцерів податкової служби з урахуванням вікової та професійної динаміки, дослідити їх взаємозв'язок із захисними механізмами психіки.

6. Обґрунтувати, розробити та апробувати програму психологічного супроводу конструктивної копінг-поведінки майбутніх податківців.

В основу дослідження покладено **припущення** про те, що копінг-поведінка як індивідуальний спосіб подолання дорослою особистістю стресової ситуації у відповідності з її значущістю у житті та наявністю особистісно-середовищних ресурсів, що визначають її поведінку, у фахівців податкової служби має свою специфіку, зумовлену вимогами професії і в процесі навчання у ВНЗ розвивається недостатньо, що породжує у подальшому труднощі у професійному становленні; основою розвитку копінг-поведінки є актуалізація когнітивних (мислення, пам'ять, увага) і особистісно-середовищних (афіліація, сенситивність до відчуження, емоційна стійкість, локус контролю, Я-концепція) копінг-ресурсів та стимулювання вибору продуктивних копінг-стратегій («розв'язання проблем», «пошук соціальної підтримки») активними соціально-психологічними методами навчання.

**Об'єкт дослідження:** копінг-поведінка фахівця податкової служби.

**Предмет дослідження:** копінг-поведінка, її типи, динаміка та закономірності розвитку у майбутніх та діючих фахівців податкової служби.

Для розв'язання поставлених завдань був використаний комплекс адекватних об'єкту і предмету дослідження **методів**:

а) *теоретичні* – аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, систематизація теоретичних та експериментальних даних з проблем копінг-поведінки та стресу;

б) *емпіричні* – спостереження, індивідуальні бесіди, анкетування, психодіагностичне тестування. На різних етапах дослідження був використаний комплекс психодіагностичних методик. Особистісно-

середовищі копінг-ресурси вивчалися за допомогою тесту «Опитувальник афіліації» (авт. А.Мехрабян, модиф. М.Магомед–Эминова), методики «Шкала сприймання соціальної підтримки» (авт. Г.Зімет, адапт. Н.Сиротою, В.Ялтонським), опитувальника «Рівень суб'єктивного контролю (РСК)» (авт. К.Роттер, адапт. Є.Бажиним, О.Голинкіною, О.Еткіндом), тесту інтерперсональних стосунків (авт. Т.Лірі, адапт. Л.Собчик), методики «Прогноз» (авт. В.Баранов); копінг-стратегії – тесту «Індикатор копінг-стратегій» (авт. Дж.Амірхан, адапт. Н.Сиротою, В.Ялтонським). Для дослідження психологічних захистів був використаний опитувальник механізмів психологічного захисту «Індекс життєвого стилю» (авт. Р.Плутчик та ін., адапт. Л.Гребенніковим та Є.Романовим).

в) *статистичні* методи обробки експериментальних даних – розрахунки мір варіативності результатів (кореляційний, порівняльний аналіз) з наступною якісною інтерпретацією і змістовим узагальненням. Статистична обробка даних та графічна презентація результатів здійснювалися на базі пакету статистичних програм SPSSv.17.0 for Windows.

**Експериментальна база дослідження.** Дослідження здійснювалося впродовж 2005-2009 років на базі Національного університету державної податкової служби України. Загальна вибірка складала 976 осіб. Досліджуваними були 485 курсантів факультету податкової міліції та 491 офіцер факультету перепідготовки й підвищення кваліфікації фахівців податкової служби. Віковий розподіл досліджуваних від 18 до 34 років.

**Наукова новизна і теоретична значущість одержаних результатів** полягають у тому, що:

- *вперше* здійснено системне теоретико-експериментальне дослідження психологічних закономірностей та динаміки розвитку копінг-поведінки дорослої особистості в процесі професійної соціалізації; обґрунтовано вихідні положення у межах когнітивно-біхевіорального підходу щодо активізації досліджуваного феномена у фахівців податкової служби, розроблено психологічну модель копінг-поведінки податківця та виокремлено складові її структури; визначено психодіагностичний інструментарій вивчення копінгу, встановлені закономірності прояву та динаміка розвитку особистісно-середовищних копінг-ресурсів (афіліації, сенситивності до відчуження, емоційної стійкості, локусу контролю, Я-концепції), базисних копінг-стратегій («розв'язання проблем», «пошук соціальної підтримки», «уникання») та здійснено їх порівняльний аналіз у майбутніх і діючих податківців; вивчені взаємозв'язки копінг-ресурсів, копінг-стратегій і механізмів психологічного захисту у фахівців-податківців; на основі виокремлених критеріїв (аналітико-синтетичні когніції, толерантність, інтернальність, фокус подолання) та показників виділені типи (конструктивний, обмежено конструктивний та неконструктивний) копінг-поведінки майбутніх та діючих фахівців податкової служби, обґрунтовано психологічний супровід розвитку конструктивної копінг-поведінки у майбутніх податківців;

- *поглиблено та уточнено* категоріальний апарат, психологічний зміст

понять «копінг-поведінка», «копінг-стратегії», «копінг-ресурси», «стресостійкість», «стрес-менеджмент» стосовно майбутніх та діючих фахівців податкової служби; систему психологічних уявлень про умови ефективності конструктивної копінг-поведінки податківців;

- *подальшого розвитку набули* погляди щодо методології дослідження копінг-поведінки та психологічні знання про загальні її закономірності; теоретичні засади змістової наповненості психологічного супроводу розвитку копінг-поведінки у майбутніх податківців.

**Практична значущість** дослідження полягає у тому, що запропонована психологічна модель копінг-поведінки фахівця податкової служби та розроблений психологічний супровід її конструктивного розвитку можуть бути використані викладачами у навчально-виховному процесі ВНЗ в процесі фахової підготовки податківців, практичних психологів, фахівців екстремальних професій, зокрема при викладанні дисциплін «Психологія стресу та стрес-менеджмент», «Психологія копінг-поведінки», «Психологія емоцій», «Психологія взаємодії з платниками податків», «Професійна психологія», на курсах підвищення кваліфікації фахівців податкової служби з метою поглиблення їх психологічних знань щодо особливостей процесу переживання та подолання складних життєвих ситуацій.

Отримані науково-емпіричні матеріали можуть впроваджуватися у практичній діяльності майбутніх та діючих податківців при розв'язанні проблем їх соціально-психологічної адаптації до стресових ситуацій, обумовлених специфікою даної професії.

**Апробація та впровадження результатів дослідження.** Результати дослідження доповідалися та отримали схвалення на 12 *Міжнародних, 5 всеукраїнських наукових й науково-практичних конференціях та семінарах*: Міжнародному психологічному конгресі «Стрес і захист психологічного здоров'я в умовах сучасного суспільства» (Мелітополь, 2010), Міжнародній науково-практичній конференції «Психолого-педагогічний супровід фахової підготовки та підвищення кваліфікації особистості в умовах трансформації освіти» (Київ, 2010), Міжвузівській науково-практичній конференції «Актуальні питання психологічного забезпечення навчально-виховного процесу у вищих навчальних закладах» (Київ, 2010), матеріалах науково-практичної конференції з міжнародною участю «Формування корпоративного іміджу сил охорони правопорядку як чинника психологічної безпеки» (Харків, 2011), науково-практичному семінарі «Правові, психологічні та управлінські аспекти міжнародного співробітництва правоохоронних органів» (Київ, 2012), Міжнародній науково-практичній конференції «Становлення цінностей у психологічному вимірі соціального буття особистості. Соціальна мужність як цінність» (Львів, 2010), на Міжнародних Ірпінських науково-педагогічних читаннях (Ірпінь, 2007, 2008, 2010), Міжнародній науковій психологічній конференції «Психологічні проблеми творчості» (Київ, 2010), Міжнародній науково-практичній конференції «Психолого-педагогічний супровід фахової підготовки та підвищення кваліфікації особистості в умовах трансформації освіти» (Київ,

2010), Міжнародній науково-методичній конференції «Стан і потреби українського шкільництва в Польщі» (Щецин, Польща, 2011), «круглому столі» «Актуальні проблеми сучасної психології та педагогіки вищих навчальних закладів МВС України (Харків, 2011), Міжнародній науково-практичній конференції «Людські цінності і толерантність у сучасному світі: міжконтинентальний діалог інтелектуалів (Київ, 2011), Всеукраїнській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми практичної психології» (Київ, 2012), міжвузівському круглому столі «Сучасні проблеми підготовки психологів» (Київ, 2012), звітних науково-практичних конференціях НПУ імені М.П.Драгоманова (Київ, 2007 – 2012) та засіданнях кафедри психології та педагогіки Інституту педагогіки і психології НПУ імені М.П.Драгоманова (Київ, 2007 – 2012).

Обґрунтовані автором теоретико-методологічні положення і практичні рекомендації щодо розвитку конструктивної копінг-поведінки фахівців податкової служби впроваджуються у навчальному процесі факультету підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників податкової міліції Національного університету ДПС України під час проведення семінарських і практичних занять при вивченні начальної дисципліни «Психологія оперативно-розшукової діяльності», а також знайшли своє відображення у практичних рекомендаціях з кадрового підбору та психологічного забезпечення процесу підготовки майбутніх податківців (акт факультету підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників податкової міліції Національного університету ДПС України від 10.10.2012 р.), у навчальний процес психологічного факультету Національно-наукового інституту підготовки кадрів громадської безпеки та психологічної служби Національної академії внутрішніх справ та використовуються в процесі науково-педагогічної діяльності кафедри Загальної та соціальної психології при викладанні дисциплін «Практикум з психології», «Психологія праці», «Політична психологія» (довідка № 46/4 – 539 від 23.10.2012 р.), у практичній діяльності Головного відділу податкової міліції ДПІ у Дніпровському районі м. Києва (довідка № 3837/10/074/10 від 15.10.2012 р.)

**Публікації.** Результати дисертації викладено у 33 друкованих працях: монографії, навчально-методичному посібнику, 21 одноосібній статті у фахових журналах та 10 матеріалах науково-практичних конференцій.

**Структура і обсяг дисертаційної роботи.** Дисертація складається зі вступу, шести розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (457 найменувань, з них 147 – іноземними мовами), 3 додатків на 62 сторінках. Основний зміст дисертації, викладений на 362 сторінках комп'ютерного набору, містить 40 таблиць та 23 рисунки на 32 сторінках. Загальний обсяг дисертації 466 сторінок.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У вступі обґрунтована актуальність проблеми та доцільність її вивчення, визначені об'єкт, предмет, мета, завдання, гіпотези, методи дослідження та теоретичні основи, відображено зв'язок роботи з науковими



програмами; визначено теоретико-методологічні основи дослідження, подано відомості про впровадження та апробацію здобутих результатів; встановлено наукову новизну і практичну цінність отриманих даних, наведено дані про структуру роботи та публікації автора.

У першому розділі – *«Теоретико-методологічні засади дослідження копінг-поведінки»* – представлені результати теоретичного аналізу та наукових позицій вчених з проблеми копінг-поведінки, розглянуто її сутність, виокремлено структурні компоненти, критерії оцінки ефективності, основні класифікації, вікові й професійні особливості та співвідношення з механізмами психологічного захисту дорослої особистості.

Узагальнення літературних джерел з обраної проблеми дозволяє резюмувати, що копінг-поведінка – це синтез когнітивних та поведінкових зусиль, які застосовуються людиною для опанування специфічних внутрішніх та/або зовнішніх вимог, що викликають психічну напругу та перевищують її ресурси (З.Лазарус, С.Фолкман, Т.Крюкова). У перекладі з англійської мови поняття «coping» (від англ. «to cope») означає опановувати, долати. Як аналог поняттю «копінг» у науковій літературі виступають наступні: «система регуляції стресу» (В.Бодров), складові «субсиндрому стресу» (Л.Китаєв-Смик), «патерни розв'язання проблемних і несприятливих життєвих ситуацій» (Л.Дика), «життєві стратегії» (К.Абульханова-Славська), «типи переживань» (Ф.Василюк), «техніки існування або реакції на проблемні моменти життя» (Л.Анциферова). У нашому дослідженні ідентично використовуються такі терміни: «психологічне подолання», «копінг», «копінг-поведінка».

Перші роботи, присвячені досліджуваному психологічному феномену, з'явилися у другій половині двадцятого століття у зарубіжній психології (Н.Ендлер, Р.Мус, Дж.Паркер). В американській психології термін «coping» активно використовувався з середини минулого століття для вивчення поведінки особистості в стресових ситуаціях. Ці дослідження стали частиною «когнітивного руху», який почав формуватися роботами І.Джаніс, Р.Лазарус, Д.Меканік, Л.Мерфі, Дж.Роттер.

З початку 90-х років дослідження копінг-поведінки стає сферою наукових інтересів російських вчених, які вивчали стратегії психологічного подолання складних життєвих ситуацій на різних вікових етапах життя (Т.Крюкова, С.З.Хорхе-Бернардо), в сімейних взаєминах (Н.Белорукова, О.Куфтяк), у колі студентів (С.Лігер, О.Юрасова) та школярів (Т.Данілова), фахівців екстремальних професій (О.Бухвостов, І.Лебедев), серед людей «груп ризику» (Н.Сирота, В.Ялтонський), осіб з нервово-психічними та соматичними захворюваннями (Н.Веселова, О.Ісаєва, Р.Назирова, А.Чазова). Варто зауважити, що хоча в роботах російських психологів термін «опановуюча поведінка» почав вживатися лише в кінці минулого століття, проте пов'язані з ним явища вивчалися і раніше (наприклад, «стресостійкість» – у дослідженнях К.Платонова, Л.Уманського, Б.Теплова; «емоційна стійкість» – у роботах В. Мерліна та ін.

У когнітивно-біхевіоральній копінг-теорії (Р.Лазарус, С.Фолкман)

«психологічне подолання» (копінг) розглядається як особливий вид соціальної поведінки дорослої особистості. Сутність його полягає в адаптації людини до вимог складної ситуації, а головне завдання – забезпечення і підтримання фізичного і психічного здоров'я людини та задоволеності соціальними відносинами. Це складний, багатоплановий і багаторівневий процес, що реалізується за допомогою різних стратегій. Вибір їх особистістю визначається суб'єктивним значенням для неї ситуації, що переживається, і відповідає переважно одному із завдань – розв'язанню реальної проблеми або її емоційному переживанню, корекції самооцінки або регулюванню взаємостосунків з іншими людьми.

Р. Лазарус і С. Фолкман виокремлюють п'ять основних завдань копінгу: мінімізація негативного впливу обставин, відновлення психічних та фізичних ресурсів (одужання); терпіння, пристосування або регулювання, зміна життєвих ситуацій; підтримання позитивного «образу Я» та впевненості у своїх силах; підтримка емоційної рівноваги; підтримання і збереження тісних взаємозв'язів з іншими людьми. Вчені стверджують, що у процесі подолання стресу особистість використовує власні стратегії (копінг-стратегії) на основі наявного у неї особистісного досвіду (особистісні ресурси або копінг-ресурси). Тому копінг-поведінка розглядається як результат взаємодії копінг-ресурсів та копінг-стратегій, які є її структурними компонентами.

**Копінг-ресурси** – відносно стабільні характеристики людини та середовища, які сприяють розвитку способів подолання стресу. Когнітивними серед них є: пам'ять, мислення та увага (О.Бухвостов, Т.Крюкова, І.Лебедев); до особистісних копінг-ресурсів відносяться: емпатія, афіліація, сензитивність до відчуження (І.Лебедев, А.Чазова); поведінкова активність, психічний стан, особистісні характеристики й енергетичні показники (С.Хобфол), екстраверсія/інтроверсія, нейротизм, оптимізм/песимізм (Є.Варбан), локус контролю (Є.Варбан, Т.Крюкова, І.Лебедев, Н.Сирота, В.Склень, В.Ялтонський), особливості Я-концепції (Т.Крюкова, І.Лебедев, Н.Сирота, А.Чазова, В.Ялтонський), емоційна зрілість, стійкість до травматизації і адекватне відреагування агресивних тенденцій (О.Самара), професійна мотивація, асертивні дії, пошук соціальних контактів, співробітництво, емоційна стійкість, комунікабельність, сміливість, активність, мужність, когнітивні особливості (О.Бухвостов).

До ресурсів соціального середовища належить оточення, в якому живе людина, її вміння знаходити, приймати та надавати соціальну підтримку, а також психологічні особливості, які забезпечують стресостійкість особистості (Р.Гілл, Є.Варбан, І.Лебедев, Н.Сирота, В.Ялтонський).

**Копінг-стратегії** – це сукупність когнітивних, емоційних та поведінкових дій особистості, суть яких полягає в адаптації до життєвих подій та стресових ситуацій (Р.Лазарус, Н.Сирота, С.Фолкман, В.Ялтонський). При цьому домінування гнучких, адекватних і конструктивних стратегій психологічного подолання сприяє особистісному зростанню і самореалізації внутрішнього потенціалу людини, а застосування пасивних і неконструктивних стратегій підсилює невротизацію особистості

та призводить до хвороб (Н.Веселова, С.Істомін, А.Рижик, В.Ташликов). Серед них розрізняють наступні: «розв'язання проблем», «пошук соціальної підтримки» та «уникання» (С.З.Хорхе Бернардо, О.Бухвостов, Р.Лазарус, І.Лебєдєв, Т.Крюкова, А.Чазова), адаптивні, псевдоадаптивні та дезадаптивні (В.Склень), адаптивні та неадаптивні (О.Самара), стратегії активного цілеспрямованого розв'язання проблем, пасивного дистанціювання, уникання активності щодо вирішення ситуації та компенсаторні стратегії інтернального подолання (З.Сивогракова), пошук соціальної підтримки, асоціальні дії, вирішення проблеми, ігнорування, самозвинувачення (І.Корнієнко).

Узагальнення літературних джерел з досліджуваної проблеми дозволило сформулювати власне визначення копінг-поведінки. У нашому дослідженні вона розглядається як *індивідуальний спосіб подолання дорослою особистістю стресової ситуації, у відповідності з її значущістю у житті та наявністю особистісно-середовищних ресурсів, що визначають її поведінку.*

Більшість дослідників копінгу в якості критеріїв ефективного подолання стресів висувають психічне благополуччя, зниження рівня невротизації, вразливості до стресів та тривалість позитивних наслідків (Дж.Кохен, С.Фолкман). Щодо конкретної ситуації, то у низці випадків для подолання стресу можлива реалізація особистістю найбільш типових або декількох різних копінг-стратегій. Успішність використання будь-якої стратегії в одній конкретній стресогенній ситуації не гарантує її ефективності в інших, оскільки це залежить від когнітивної оцінки суб'єктом проблеми, яка виникла. Стратегії психологічного подолання, сфокусовані на розв'язанні проблем, ефективні у випадку можливості контролю над ситуацією, а емоційні доречні тоді, коли ситуація не залежить від волі людини (Т.Крюкова, Л.Пірлін, К.Шутер та ін.).

Нині не існує системної класифікації видів, типів, стилів та стратегій психологічного подолання, вони визначаються дослідниками довільно. Серед них виокремлюють копінг, спрямований на оцінку, втручання або уникання ситуації (А.Білінгс, Р.Мус); розв'язання завдань, емоційне переживання, особистісне або соціальне відволікання (Н.Ендлер, Дж.Паркер); самозвинувачення, вигідне для себе тлумачення, уникання (Р.Віталіано); копінг, сфокусований на собі або оточуючому середовищі (М.Перрез, М.Райчертс); оцінці ситуації, проблемі або емоціях (Р.Мус, Дж.Шаєфер). Серед копінг-стратегій також визначають превентивні, самозмінюючі, екзистенціональні та духовні (П.Вонг); конструктивно змінюючі, конструктивні та пристосувальні (І.Сізова, С.Філіпченко); когнітивне або поведінкове розв'язання проблеми або її спростування, пошук соціальної підтримки, перетлумачення ситуації на свою користь, уникання, втеча, жалість до самого себе, зниження самооцінки та емоційна експресія (Г.Вебер); конструктивні і неконструктивні (Т.Крюкова); адаптивні, псевдоадаптивні, дезадаптивні (О.Бухвостов, О.Склень). Проте, не дивлячись на велику кількість класифікацій копінгу, більшість з них побудовано

навколо двох запропонованих Р.Лазарусом і С.Фолкман модусів психологічного подолання, спрямованих на розв'язання проблеми (проблемно-орієнтований) та зміну власних установок у ставленні до ситуації (суб'єктивно-орієнтований).

Копінг-поведінка тісно пов'язана з механізми психологічного захисту, що характеризуються як найважливіші форми адаптаційних процесів та реагування дорослої особистості на стресові ситуації (Л.Васерман, Р.Лазарус, Р.Плутчик, В.Ташликов, Е.Хейм). На сьогоднішній день не існує єдиної думки про їх співвідношення. Послаблення психічного дискомфорту здійснюється у рамках неусвідомленої діяльності психіки за допомогою механізмів психологічного захисту. Водночас копінг-поведінка являє собою свідомі стратегії дій особистості, спрямовані на усунення ситуації психологічної загрози (Л.Анциферова, Б.Карвасарський, Н.Сирота, В.Ташликов, Е.Чехлатий та ін.).

Існують дві наукові позиції вчених щодо зв'язку копінг-поведінки з процесом дорослішання особистості. Згідно першої, розвиток особистості робить її копінг-поведінку більш успішною, вдосконалюючи стратегії (Д.Гутман, Е.Еріксон, К.Юнг). Друга ґрунтується на концепції, яка зменшує роль внутрішніх психічних процесів, і зазвичай не виділяє пов'язаних з віком змін в адаптації. Вік може впливати на оцінку ситуації і, відповідно, на вибір копінг-стратегії, але дорослішання не вважається головною детермінантою адаптивної поведінки або ефективності подолання. Якщо для підлітків і юнацтва найбільш адекватним є прагнення до емоційного розв'язання життєвих труднощів (оскільки це часто релевантно змісту самих проблем), то у дорослому віці домінують проблемно-орієнтовані та духовно-релігійні способи опору стресам (Р.Лазарус, С.Фолкман); активно-когнітивне та активно-вчинкове опанування складних життєвих проблем (Т.Титаренко).

Одним із векторів дослідження копінг-поведінки є вивчення особливостей опанування стресу фахівцями екстремальних професій. Як свідчать наукові дослідження, ефективність їх професійної діяльності у складних і напружених ситуаціях визначається сформованістю типів копінгу, якими є «адаптивний», «псевдоадаптивний», «дезадаптивний», вираженістю копінг-стратегій «розв'язання проблем» та «пошук соціальної підтримки» і низькою значущістю стратегії «уникання» (О.Бухвостов, О.Склень). На адаптивний копінг впливають стаж служби фахівця, рівень розвитку його інтелектуальних та комунікативних здібностей, вольових якостей (О.Склень); сформованість професійних, пізнавальних і соціальних мотивів, емоційна стійкість, комунікативні та когнітивні здібності, сміливість, активність, мужність (О.Бухвостов), рівень розвитку таких копінг-ресурсів як локус контролю, пошук соціальної підтримки, афіліації, емпатії, позитивної Я-концепція (І.Лебедев). Руйнування адаптивних форм копінг-поведінки фахівців екстремальних професій у стресовій ситуації відбувається через низький рівень розвитку особистісних копінг-ресурсів, низьку продуктивність активних копінг-стратегій та невміння використовувати фактори соціальної підтримки (О.Самара).

Отже, теоретичний аналіз досліджень копінг-поведінки особистості дає підстави стверджувати нерозривний зв'язок стресу та копінг-поведінки особистості, визначити її структурні компоненти, вікові та професійні особливості.

У другому розділі – *«Концептуальна парадигма дослідження копінг-поведінки особистості майбутнього і діючого податківця»* обґрунтовано когнітивно-біхевіоральний підхід як провідний у дослідженні копінг-поведінки особистості, сформульовані основні положення цього підходу, розроблено психологічну модель копінг-поведінки фахівця податкової служби та визначено її складові.

У всій багатоманітності зарубіжних концепцій розуміння і визначення копінг-поведінки домінують декілька теоретичних підходів, кожен з яких обумовлює своєрідний погляд на механізми подолання стресу і оцінку його результатів. До них належать: а) *диспозиційний*, в рамках якого копінг-поведінка тлумачиться як один із засобів психологічного захисту (в термінах динаміки Еґо), що використовується для послаблення напруги (Н.Хаан); б) *особистісних рис*, який розглядає копінг, як відносно постійну схильність особистості відповідати на стресові події певним чином (у термінах рис особистості) (Р.Мус); в) *когнітивно-біхевіоральний*, у межах якого копінг-поведінка розглядається як динамічний процес зіткнення суб'єкта із соціальним світом, що визначається особливостями їх взаємодії. Фундатори цього вчення Р.Лазарус та С.Фолкман вважають, що одні і ті ж події життя дорослої людини можуть мати різне для неї стресове навантаження, залежно від їх суб'єктивної когнітивної оцінки, що й визначає інтенсивність стресу, а також якість та інтенсивність емоційної реакції, яка може змінюватися у результаті переоцінки. Перший крок у процесі когнітивної оцінки презентується «поляризуючим фільтром», який може посилити або послабити значущість події. Після когнітивної оцінки ситуації особистість приступає до розробки стратегій опанування стресу. У випадку неуспішного копінгу стресор зберігається і виникає потреба у подальших спробах психологічного подолання.

Сукупність вищезазначених наукових позицій дає можливість обґрунтувати власне науково-методологічне підґрунтя копінг-поведінки фахівців податкової служби. Базовим для наукової реалізації концептуальної парадигми став когнітивно-біхевіоральний підхід, сутність якого полягає у тому, щоб актуалізувати копінг-ресурси дорослої особистості, особливо когніції мисленевого процесу, мнемічний досвід розв'язання критичних ситуацій, а також актуалізувати потенціали й ресурси, які дають можливість особистості адаптуватися до середовища та активізувати в ньому стратегічні лінії поведінки у складних і проблемних ситуаціях з метою їх розв'язання та пошуку конструктивної підтримки у соціальному оточенні.

Вихідними положеннями зазначеного підходу є: а) особистість здатна володіти такими когніціями, які дозволяють їй адекватно оцінювати проблемну ситуацію та власні внутрішні потенціали для її розв'язання; б) особистість спроможна досягнути такого рівня розвитку комунікативних ресурсів та вияву позитивних особистісних якостей Я-концепції, які допомагають структурувати міжособистісні взаємини в кризових та стресових ситуаціях; в) особистість здатна обирати продуктивні копінг-стратегії, які активізують процеси навчання, вправління в ефективному та самоефективному вирішенні життєвих проблем, використовуючи соціальний

досвід їх подолання іншими людьми або тимчасове дистанціювання від них.

Обґрунтований підхід дослідження копінг-поведінки фахівця податкової служби, сформульовані вихідні положення, аналіз соціально-психологічних особливостей їх професійної діяльності дозволили розробити психологічну модель копінг-поведінки податківця. Складовими її структури є: когнітивні (мислення, пам'ять, увага) та особистісно-середовищні (емпатія, афіліація, сензитивність до відчуження, комунікабельність, емоційна стійкість, впевненість у собі, локус контролю, Я-концепція) копінг-ресурси і копінг-стратегії «розв'язання проблем», «пошук соціальної підтримки» та «уникання».

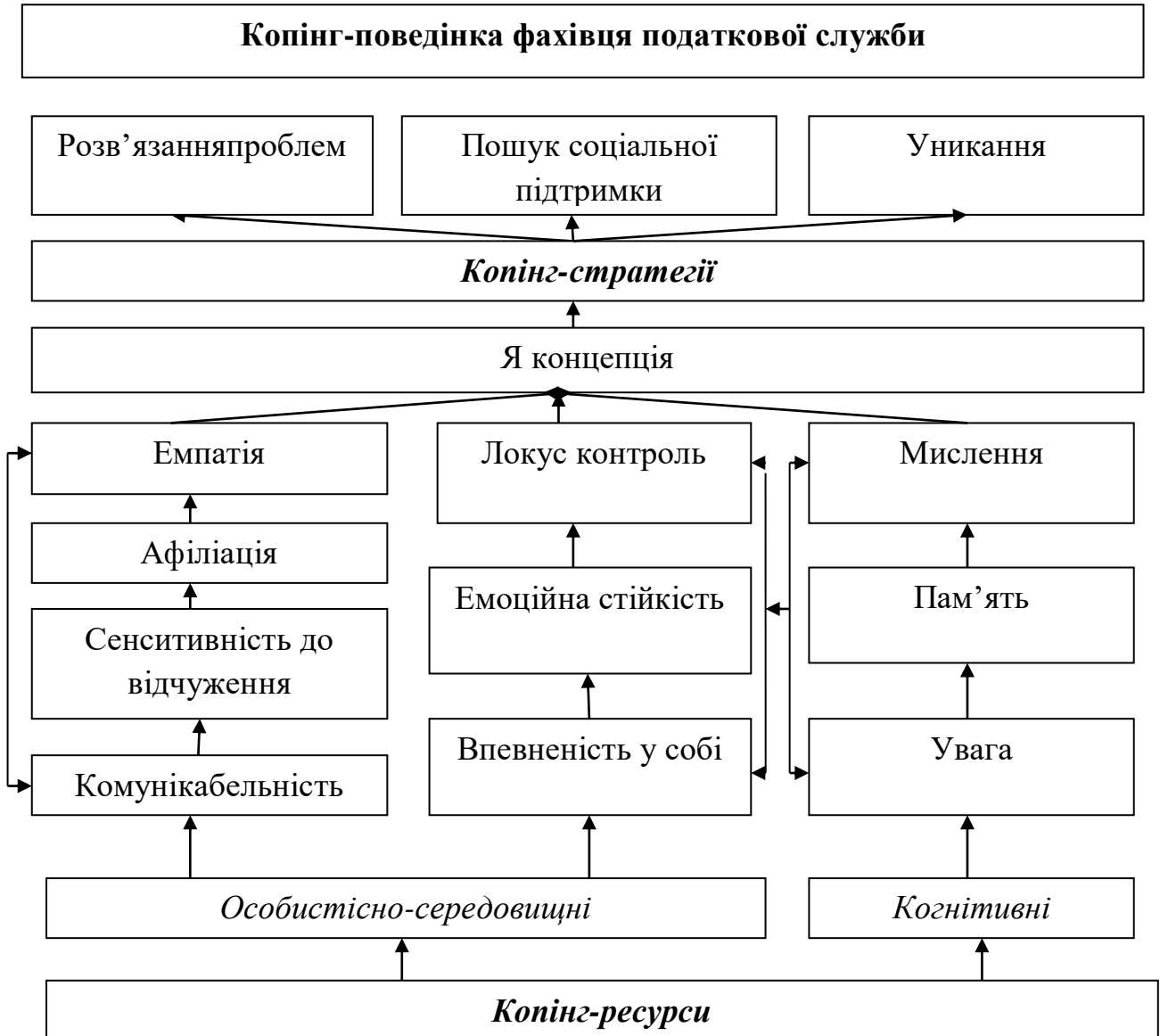


Рис. 1. Психологічна модель копінг-поведінки фахівця податкової служби

Професійна діяльність фахівця податкової служби характеризується великою різноманітністю завдань, вирішення яких регламентується загальною правовою формою, що, у свою чергу, вимагає нешаблонних підходів та способів розв'язання кожної ситуації, потребує спроможності бути уважним, пильним, здатним швидко орієнтуватися у новій та

незнайомій обстановці, впродовж тривалого часу утримувати в пам'яті великий обсяг інформації (бухгалтерську звітність, знання податкового кодексу та інші нормативно-правові документи). Все це вимагає належного рівня розвитку *когнітивних копінг-ресурсів* мислення, пам'яті та уваги. Саме вони здійснюють провідний вплив на когнітивну оцінку стресових ситуацій, обумовлених високим рівнем нервово-психічної напруги, інтелектуальними та фізичними перевантаженнями та прийняттям життєво значущих рішень в екстремальних ситуаціях.

Процес сплати податків завжди є боротьбою між двома протилежними сторонами: тими, хто збирає податки і тими, хто їх сплачує. Спілкування з суб'єктами оподаткування та особами, які ухиляються від їх сплати, є одним з найбільш складних етапів роботи і таким, що породжує стреси і конфлікти. Провідну роль у пом'якшенні таких ситуацій спілкування відіграє *комунікабельність* фахівця, що зумовлює вибір стратегій і тактик комунікацій, включає в себе не лише вміння вести бесіду, але й встановлювати психологічний контакт та конструктивну взаємодію з платниками податків. *Емоційна стійкість* спрямована на адекватне сприйняття ситуації, гальмування негативних емоційних проявів та їх самоконтроль. Саме від її рівня розвитку залежить спроможність конструктивно долати опір окремих осіб і мікрогруп, зацікавлених у вирішенні справи на користь собі, перешкоджати використанню схем ухилення від сплати податків або мінімізації податкових зобов'язань. *Впевненість у собі* – копінг-ресурс, ядром якого виступає позитивна оцінка податківцем власних потенціалів, достатніх для розв'язання стресової ситуації. Почуття впевненості у собі означає володіння собою та стресовою ситуацією, спроможність адекватно оцінювати та передбачати результати власних дій, обирати раціональні стратегії в конструктивному розв'язанні професійних конфліктів.

Прагнення бути разом з іншими людьми, вміння співпереживати – *афіліація та емпатія* – є комунікативними особистісно-середовищними копінг-ресурсами, які значною мірою впливають на ефективність опанування стресу податківцями завдяки можливості отримання та надання підтримки найближчому соціальному оточенню, позбавляють його почуття самотності, відчуженості та зменшують негативний вплив стресу. *Емпатія* допомагає зрозуміти емоційний стан іншої людини, проникнути у її переживання, істотно впливає на якість спілкування і позитивні особистісні зміни податківців, сприяючи тим самим соціальному взаєморозумінню і опануванню стресу. *Сензитивність до відчуження* – це спроможність особистості сприймати негативне ставлення оточуючих. Високий її розвиток сприяє зниженню самооцінки фахівця, блокує афіліативну потребу, призводить до появи у нього емоційних розладів та сумніву щодо своєї професійної компетентності.

*Локус контролю* або вміння контролювати своє життя і брати за нього відповідальність є копінг-ресурсом, який обумовлює міру розуміння податківцем причинних взаємозв'язків між власною поведінкою та

досягненням бажаного, певну міру сприйняття ним подій, як таких, що залежать від власних рішень або від інших людей, збігу обставин, долі тощо.

*Я-концепція* обумовлює саморегуляцію дій у професійній діяльності податківця на основі певних нормативних вимог, своїх можливостей та ставлення до себе. Позитивна Я-концепція свідчить про низьку тривожність та вразливість до стресів, підвищене почуття задоволеності життям, визначає не лише ефективність діяльності, але й конструктивний характер міжособистісних стосунків з колегами та суб'єктами оподаткування.

Всі перераховані вище копінг-ресурси обумовлюють вибір фахівцем податкової служби певних копінг-стратегій, однією з яких є *«розв'язання проблем»*, що дозволяє продуктивно опановувати складні життєві ситуації, обумовлює ефективну адаптацію, сприяє збереженню психічного та фізичного здоров'я, зменшенню імпульсивних та незважених дій, підвищенню самооцінки та спроможності ефективно виконувати професійні обов'язки. Копінг-стратегія *«пошук соціальної підтримки»* є рефлексією відносин особистості зі своїм найближчим соціальним оточенням, яке спроможне надати допомогу податківцю в розв'язанні існуючих проблем, сприяє підвищенню самооцінки і впевненості у собі, подоланню депресії й тривожності. Копінг-стратегія *«уникання»* спрямована на зменшення емоційного компоненту дистресу. Активне її використання фахівцями податкової служби ми схильні розцінювати як домінування у поведінці мотивації уникання над мотивацією досягнення успіху, прагнення уникати виконання своїх службових обов'язків, а також як сигнал наявності внутрішньо особистісних конфліктів.

Таким чином, вивчення психологічних аспектів копінг-поведінки особистості дозволило обґрунтувати особливості реалізації її компонентів у рамках когнітивно-біхевіорального підходу, що й визначило подальшу логіку експериментального дослідження.

У третьому розділі *«Емпіричне дослідження копінг-поведінки майбутніх працівників податкової служби»* подано програму дослідження, обґрунтовані та апробовані методи психологічної діагностики копінг-поведінки, здійснено порівняльний аналіз її емпіричного вивчення у майбутніх фахівців податкової служби, названі критерії та показники, на основі яких виокремлено та схарактеризовано типи їх копінг-поведінки, здійснено аналіз прояву майбутніми податківцями механізмів психологічного захисту.

Дослідження проводилося на базі Університету державної податкової служби України та курсах підвищення кваліфікації фахівців податкової служби. В ньому взяло участь 976 осіб віком від 18 до 34 років, які утворили 2 групи. До першої увійшли майбутні податківці факультету податкової міліції Національного університету державної податкової служби у кількості 485 осіб. До другої групи – діючі фахівці факультету перепідготовки й підвищення кваліфікації фахівців податкової служби у кількості 491 особи. Для вивчення вікової динаміки серед майбутніх податківців було виокремлено дві підгрупи. Першу з них, у кількості 241 особи склали



курсанти першого курсу, другу – 244 курсанти п'ятого курсу. Для дослідження впливу професійної соціалізації на розвиток копінг-поведінки серед діючих фахівців податкової служби також було виокремлено дві підгрупи: до першої увійшли 248 осіб, в яких стаж служби не перевищував 5 років, до другої – 243 особи, які мають досвід професійної діяльності понад 5 років.

В процесі вивчення складових копінг-поведінки були визначені особливості прояву копінг-ресурсів та копінг-стратегій майбутніх податківців першого та п'ятого курсів. Результати їх емпіричного дослідження подано у таблиці 1. Достовірність отриманих даних визначалася за допомогою t-критерія Ст'юдента (відмінність достовірна на рівні  $P \leq 0,05$ ).

Таблиця 1

**Кількісні показники (%) рівня розвитку особистісно-середовищних копінг-ресурсів майбутніх фахівців податкової служби**

n = 485

Контингент	Афіліація		
	<i>Високий</i>	<i>Середній</i>	<i>Низький</i>
Майбутні податківці			
1-го курсу	24,3	39,5	36,2
5-го курсу	37,4	36,7	25,9
t-критерій Ст'юдента	$P \leq 0,05$		$P \leq 0,05$
	<i>Сензитивність до відчуження</i>		
1-го курсу	37,7	32,4	29,9
5-го курсу	27,6	39,0	33,4
t-критерій Ст'юдента	$P \leq 0,05$	$P \leq 0,05$	
	<i>Загальна інтернальність</i>		
1-го курсу	31,1	41,2	27,7
5-го курсу	46,2	33,1	20,7
t-критерій Ст'юдента	$P \leq 0,05$	$P \leq 0,05$	$P \leq 0,05$
	<i>Емоційна стійкість</i>		
1-го курсу	38,9	31,2	29,9
5-го курсу	27,6	38,0	34,4
t-критерій Ст'юдента	$P \leq 0,05$	$P \leq 0,05$	$P \leq 0,05$

Результати вивчення *афіліації* дозволяють стверджувати, що вона має тенденцію до зростання у процесі навчання майбутніх податківців у ВНЗ. Так, *високий рівень* її розвитку зафіксовано у 24,3% майбутніх податківців 1-го курсу і 37,4% випускників, що свідчить про їх орієнтацію на зовнішні стимули, прагнення до співробітництва з іншими людьми, високу емоційну втягненість у міжособистісні стосунки, схильність брати участь у розв'язанні не лише своїх, але й чужих проблем. Водночас у проблемних ситуаціях випускники більшою мірою виявляють бажання бути у товаристві інших, щоб уникнути почуття самотності, нівелювати дію стрес-факторів та зменшити негативний вплив стресу. Крім того, високий рівень розвитку афіліативної потреби у поєднанні з низьким рівнем розвитку сенситивності

до відчуження, який було діагностовано у 29,9% першокурсників та 33,4%, випускників свідчить про те, що останні активніше прагнуть встановлювати контакти з іншими людьми, переживаючи при цьому переважно позитивні емоції.

*Середній рівень* розвитку афіліативної тенденції констатовано у 39,5% майбутніх податківців 1-го курсу і 36,7% випускників. Досліджувані цього рівня епізодично прагнуть до співробітництва з іншими людьми, не завжди встановлюють емоційно-позитивні стосунки з ними, хоча інколи допомагають їм у розв'язанні професійних та особистісних проблем. Проте майбутні податківці 5-го курсу в процесі опанування стресу частіше звертаються за допомогою до соціально-підтримувальної мережі, яка дозволяє їм перевірити обраний спосіб поведінки та характер реакцій на складні обставини життя. Середній рівень розвитку афіліації у поєднанні з високим рівнем розвитку сенситивності до відчуження, який виявлено 37,7% першокурсників та 27,6% випускників, свідчить про те, що у процесі спілкування з незнайомими людьми перші частіше намагаються їх уникати, виявляють недовіру та настороженість, що іноді блокує афіліативну потребу.

*Низький рівень* розвитку афіліації зафіксовано в 36,2% майбутніх податківців першого і 25,9% – п'ятого курсу. Ці досліджувані орієнтовані на внутрішні стимули, не прагнуть знайти дружню підтримку та симпатію в інших, мінімально допомагають їм у розв'язанні проблем та дистанціюються від вирішення своїх. Втім, у разі виникнення стресової ситуації, першокурсники більшою мірою схильні занурюватися у світ власних переживань, що призводить до збільшення тривожності й посилення фізіологічного та психологічного стресу. Низький мотив афіліації у поєднанні з високим рівнем сенситивності до відчуження, який було діагностовано у 37,7% майбутніх податківців першого курсу та 27,6% випускників, свідчить про уникання цими досліджуваними соціальних контактів та небажання налагоджувати позитивні емоційні взаємини з іншими людьми.

Простежується певна динаміка зростання рівня *загальної інтернальності* протягом навчання у ВНЗ. Так, у 31,1% першокурсників та 46,2% випускників діагностовано *високий рівень* її розвитку, що свідчить про наявність у них компетентності, соціальної зрілості, самостійності та відповідальності у розв'язанні життєвих проблем. Хоча виразніше ці психологічні якості виявляють випускники, що свідчить про їхню більшу спроможність активно протидіяти кризовим ситуаціям, вдаючись до пошуку шляхів виходу з них, і при цьому розраховувати на власні ресурси та не підкорятися тиску інших осіб.

*Середній рівень* інтернальності у сфері невдач було встановлено у 41,2% майбутніх податківців першого та 33,1% – п'ятого курсу. Ці досліджувані не повною мірою схильні брати відповідальність за власні неприємності на себе. Вони часто звинувачують у безвідповідальності інших, причиною своїх невдач вважають збіг несприятливих обставин, невезіння, або ж пов'язують їх із нераціональними діями оточуючих. Проте перші, порівняно з другими,

іноді виявляють більшу невпевненість у собі, непослідовність та відсутність наполегливості у досягненні поставлених цілей, частіше відкладають реалізацію своїх намірів на невизначений термін.

*Низький рівень* інтернальності було констатовано у 27,7% першокурсників та 20,7% випускників, що свідчить про незначне розуміння ними причинних взаємозв'язків між власною поведінкою та досягненням бажаного. При виникненні проблем вони часто виявляють нерішучість, розгубленість, емоційну нестабільність, а інколи навіть дезадаптованість. Водночас старшокурсники більшою мірою схильні нести відповідальність за події, які відбуваються, що сприяє раціональному розв'язанню проблем та доцільності вжитих заходів.

*Високий рівень* емоційної стійкості діагностовано в 38,9% майбутніх податківців першого курсу та 27,6% випускників. Для них характерна висока стійкість до стресу, продуктивні показники психічної діяльності в стресогенних умовах, переважання позитивних емоцій, висока концентрація уваги, оптимізм та комунікабельність. Трохи вищий рівень зазначеного психологічного феномена спостерігається у першокурсників, що свідчить про їх спроможність забезпечувати оптимальніший режим роботи, зберігаючи витримку та розсудливість.

*Середній рівень* емоційної стійкості було констатовано в 31,2% першокурсників та 38,0% випускників. Цих досліджуваних характеризує помірна продуктивність діяльності за умов критичних ситуацій, нестабільність настрою, поява станів дратівливості, невпевненості та недостатньо сформована спроможність ефективно виконувати професійні обов'язки. Втім, першим більшою мірою притаманно зберігати рівновагу, адекватні реакції та керовану поведінку.

На *низькому рівні* емоційної стійкості зафіксовано 29,9% майбутніх податківців 1-го курсу та 34,4% - п'ятого. У переважній більшості випадків поява кризової ситуації викликає у них знервованість, фрустрованість та домінування негативних емоцій. Вони здебільшого неспроможні до швидких та зважених дій, що породжує розгубленість, емоційну нестабільність й підвищує ймовірність нерациональних рішень. Хоча отримані кількісні відмінності (4,5%) свідчать про дещо вищу спроможність першокурсників адаптуватися до впливу стрес-факторів та знаходити оптимальні рішення виходу із складної ситуації.

Результати вивчення особистісно-середовищних копінг-ресурсів майбутніх фахівців податкової служби засвідчили наявність певної динаміки їх розвитку. Впродовж навчання у ВНЗ спостерігається зростання афіліативної тенденції, інтернальності у сфері невдач, загальної інтернальності та зниження рівня емоційної стійкості.

Особливості копінг-ресурсів обумовлюють ті чи інші вибори майбутніми податківцями певних *копінг-стратегій*. За результатами емпіричного вивчення виявлено, що серед них домінують «розв'язання проблем» та «пошук соціальної підтримки». Копінг-стратегія «розв'язання проблем» виявилася провідною у 31,3% першокурсників і 38,3% –

випускників. Цим досліджуваним притаманний логічний аналіз кризової ситуації, детальне планування дій та раціональні зважені кроки щодо її усунення або нейтралізації негативних наслідків, що сприяє розширенню репертуару пошуку ними альтернативних варіантів розв'язання проблеми та швидкості у прийнятті рішень. Частіше до неї вдаються випускники, в яких актуалізуються особисті проблеми, пов'язані з їх «передчуттям» необхідності самостійного вирішення проблем у професійній діяльності та особистому житті.

Копінг-стратегію «пошук соціальної підтримки» обрали у якості провідної 39,4% першокурсників та 40,4% випускників. У процесі подолання стресу їх характеризує пошук емоційної та інструментальної підтримки у свого найближчого соціального оточення, що сприяє зростанню самооцінки, впевненості у собі та підвищує опір впливу стрес-факторів. Водночас першокурсники рідше звертаються до близьких за порадою та підтримкою, оскільки вважають себе дорослими й самостійними, переоцінюючи власні можливості у розв'язанні кризових ситуацій.

Копінг-стратегію «уникання» в процесі подолання стресу обирають 29,3% майбутніх податківців першого курсу та 21,3% випускників. Їм властиве прагнення уникати кризових ситуацій або дистанціюватися від них, спрямовуючи психічні ресурси у світ власних переживань та звинувачувати у своїх проблемах оточуючих. Отримані кількісні відмінності (8%) щодо частоти використання зазначеної копінг-стратегії свідчать про відсутність у першокурсників достатнього досвіду розв'язання проблем у нових для них умовах життя, пов'язаних з відірваністю від родин та занепокоєністю успішністю навчання. Це породжує також розгубленість, фрустрованість та неспроможність вдаватися до активних стратегій подолання стресу.

За результатами теоретичного аналізу були обґрунтовані критерії типології копінг-поведінки: *аналітико-синтетичні когніції* (О.Бухвостов, І.Лебедєв), *толерантність* (Т.Крюкова, Н.Нартова-Бочавер,), *інтернальність* (Н.Нартова-Бочавер, Н.Сирота, В.Ялтонський), *фокус подолання* (Т.Крюкова, Н.Нартова-Бочавер).

У відповідності з теоретичною інтерпретацією наукових положень вчених щодо вивчення сутності копінгу та за результатами нашого емпіричного дослідження встановлено, що існує певна типологія копінг-поведінки фахівців податкової служби. На нашу думку, типи копінгу певною мірою тотожні з виокремленими, згідно наших наукових положень, рівнями його розвитку. В класифікаційному ряду цієї типології виокремлені такі типи копінг-поведінки фахівців податкової служби: *конструктивний, обмежено конструктивний, неконструктивний*.

**Конструктивний** – податківців характеризує логічний аналіз кризової ситуації, пошук причин її виникнення та детальне планування дій щодо її усунення; їм притаманні висока стійкість до стресу, емоційна стабільність, переважання позитивних емоцій і висока продуктивність психічної діяльності; вони самостійні, впевнені у своїх силах та можливостях, схильні

брати відповідальність на себе, наполегливі у досягненні мети; у них домінує чітка афіліативна потреба та низька сенситивність до відчуження, вдаються до проблемно-фокусованих зусиль і раціональних дій щодо зміни ситуації та володіють широким репертуаром пошуку альтернативних варіантів її розв'язання, часто звертаються за підтримкою до соціального оточення, мають яскраво виражену афіліативну потребу та низьку сенситивність до відчуження.

**Обмежено конструктивний** – податківцям не завжди притаманні логічний аналіз кризової ситуації, пошук причин виникнення та поетапне планування дій щодо її усунення; вони епізодично демонструють стійкість до стресу та емоційну стабільність, іноді відрізняються нестійкістю настрою та негативними психічними станами, що обумовлює помірну продуктивність психічної діяльності; не завжди самостійні та наполегливі у досягненні цілей, часто виявляють небажання брати на себе відповідальність за результат розв'язання проблем та бувають невпевненими у своїх силах та можливостях; відрізняються помірною афіліативною потребою та сенситивністю до відчуження, характеризуються емоційно-фокусованими зусиллями щодо подолання стресу, нешироким репертуаром пошуку альтернативних варіантів розв'язання проблем, епізодично вдаються до раціональних кроків щодо їх вирішення, рідко звертаються за порадами до свого соціального оточення.

**Неконструктивний** – податківців у більшості випадків характеризує неспроможність до логічного аналізу кризової ситуації, небажання пошуку причин її виникнення та планування дій щодо її усунення; їм властива низька стійкість до стресу, часто бувають емоційно нестабільними, відрізняються мінливим настроєм та домінуванням негативних психічних станів, що обумовлюють низьку продуктивність психічної діяльності; у них відсутня наполегливість у досягненні цілей, вони часто не бажають брати на себе відповідальність за результат розв'язання кризових ситуацій; характеризуються низькою афіліативною потребою та високою сензитивністю до відчуження, обирають переважно емоційно-фокусовані стратегії подолання стресу, відрізняються вузьким репертуаром пошуку альтернативних варіантів розв'язання критичних ситуацій та майже ніколи не вдаються до раціональних дій щодо вирішення проблем, звертаються до соціального оточення не за порадами, а лише за співчуттям.

Результати розподілу типів копінг-поведінки майбутніх фахівців податкової служби подано на рис. 2.

**Конструктивний** тип копінг-поведінки продемонстрували 25,1% майбутніх податківців першого курсу і 34,9% – п'ятого. Досліджувані з цим типом копінгу в кризових ситуаціях виявляють здатність логічно мислити, аналізувати та синтезувати власні дії й наміри щодо їх усунення; характеризуються високою здатністю протистояти негативним впливам, що викликають психічну напруженість, володіння собою, а мобілізація особистісних ресурсів знаходить свій вираз у високій результативності праці; їм властива цілеспрямованість, компетентність, відповідальність, свої успіхи

та невдачі вони розцінюють лише як результат власних зусиль або невдалих рішень; їм притаманна яскраво виражена афіліація, проблемно-фокусовані зусилля подолання стресу та широкий репертуар пошуку альтернативних варіантів розв'язання проблем.

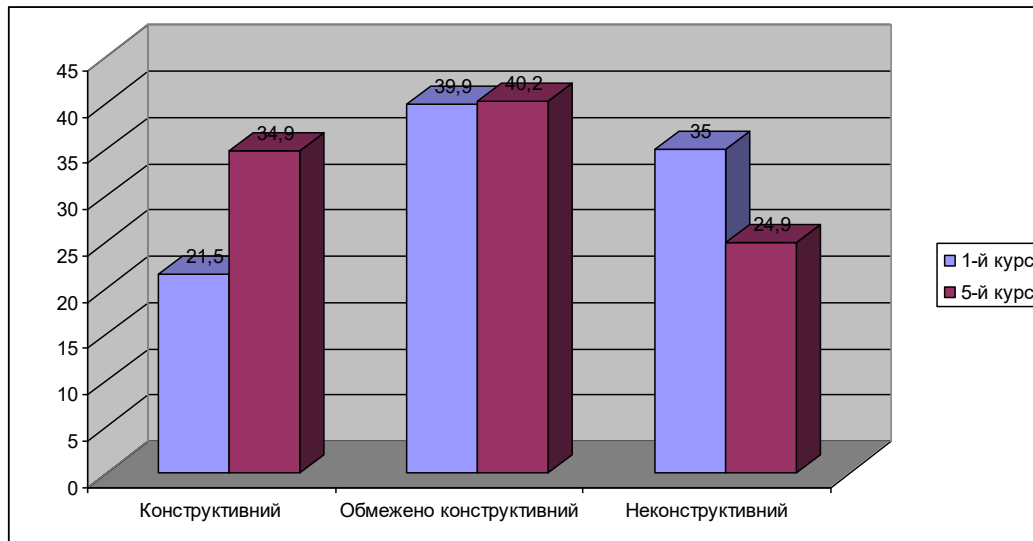


Рис. 2. Розподіл типів копінг-поведінки майбутніх податківців першого та п'ятого курсів

*Обмежено конструктивний* тип копіngu виявився у 39,9% майбутніх податківців 1-го та 40,2% – 5-го курсу. Ці досліджувані не завжди спроможні логічно проаналізувати кризову ситуацію та спланувати активні дії щодо її усунення, лише у значущих для них ситуаціях вони здатні сконцентруватися та виявити емоційну стійкість, час від часу поява проблеми робить їх розгубленими, вразливими та фрустрованими, що не забезпечує належної продуктивності психічної діяльності; інколи невпевнені у власних силах та можливостях щодо подолання стресу, часто прагнуть перекласти відповідальність за власні невдачі на інших осіб; вдаються до активних зважених копінг-дій лише у значущих для себе ситуаціях, очікуючи сприятливіших умов для вирішення проблем. Втім де-коли їм притаманний пошук альтернативних шляхів розв'язання кризових ситуацій та звернення за порадами до найближчого соціального оточення.

Досліджуваних з *неконструктивним* типом копіngu констатовано 35% серед майбутніх податківців 1-го курсу і 24,9% – серед випускників. Їх провідною рисою, у більшості випадків, є неспроможність адекватно оцінити стресову ситуацію та небажання пошуку шляхів її усунення або нейтралізації негативних наслідків; незначні за силою стрес-фактори викликають у них стани розгубленості, емоційної нестабільності, що обумовлюють низьку продуктивність психічної діяльності; невпевнені у собі, ситуативно прагнуть досягати поставлених цілей, у своїх невдачах звинувачують інших; їм властива низька афіліативна потреба, висока чутливість до відчуження, пошук альтернативних варіантів розв'язання проблем з'являється за умови зовнішнього контролю, звертаються до соціального оточення лише за співчуттям, відмовляючись при цьому від активних копінг-дій.

Майбутні податківці у ситуації конфлікту часто звертаються до захисних механізмів. Як показали результати проведеного нами дослідження, першокурсники частіше використовують механізми «витіснення» та «компенсацію», випускники – «заміщення», «інтелектуалізацію» та «проекцію». Аналіз здійснених досліджуваними виборів дозволив зробити висновок про те, що в основі їх проявів лежить почуття невпевненості та відсутності самодостатності.

Таким чином, на основі аналізу даних емпіричного дослідження були виокремлені *специфіка та закономірність копінг-поведінки* майбутніх фахівців податкової служби. Специфіка полягає у підготовці податківця такого рівня, який спроможний буде діяти в екстремальних умовах, витримуючи розумові та емоційні навантаження, здатний конструктивно спілкуватися з суб'єктами взаємодій, ефективно використовуючи особистісні потенціали та успішно опановуючи стресові ситуації. Закономірністю є те, що в умовах навчально-виховного процесу в майбутніх фахівців податкової служби в ході опосередкованого вправління у вирішенні й опануванні критичних чи стресових ситуацій, виокремлюються особистісні ресурси й стратегічні лінії дій, які кристалізують їх професійні здатності до структурування копінг-поведінки у подальшій професійній діяльності.

Отже, як засвідчили результати дослідження, протягом навчання у ВНЗ відбувається розвиток конструктивної копінг-поведінки, проте у більшій половині досліджуваних вона є обмежено конструктивною або неконструктивною, що вказує на необхідність її формування шляхом цілеспрямованих психолого-педагогічних впливів.

У четвертому розділі **«Особливості копінг-поведінки діючих працівників податкової служби»** представлено результати емпіричного дослідження копінг-поведінки офіцерів-податківців з різним досвідом роботи, схарактеризовані її типи, та здійснено аналіз прояву діючими податківцями механізмів психологічного захисту.

В процесі вивчення складових копінг-поведінки були визначені особливості прояву копінг-ресурсів та копінг-стратегій діючих податківців з різним досвідом професійної діяльності. Результати їх емпіричного дослідження подано у таблиці 2. Достовірність отриманих даних визначалася за допомогою t-критерія Ст'юдента (відмінність достовірна на рівні  $P \leq 0,05$ ).

Як свідчать дані таблиці 2, *афіліативна* потреба у діючих податківців має тенденцію до зростання. Так, *високий рівень* її розвитку констатовано у 33,8% фахівців з досвідом роботи менше 5 років і 44,7% більш досвідчених. Це є свідченням наявності у них бажання налагоджувати емоційно-позитивні взаємостосунки з колегами та суб'єктами господарської й фінансової діяльності, що знаходить свій вираз у прагненні до співробітництва та наданні останнім допомоги у виконанні податкових зобов'язань. Встановлено, що міжособові стосунки менш досвідчених фахівців характеризуються слабшими емоційними зв'язками, вони не мають стійкого характеру і виникають лише епізодично. Високий рівень розвитку афіліації у поєднанні з високим рівнем розвитку сенситивності до відчуження, який

виявлено у 36,7% менш досвідчених податківців і 28,3% фахівців з досвідом роботи понад 5 років дозволяє припустити наявність у цих досліджуваних внутрішньоособового конфлікту між прагненням до взаємодій з оточуючими та униканням контактів, що виникає кожного разу, коли їм доводиться зустрічатися з незнайомими людьми.

Таблиця 2

**Кількісні показники (%) рівня розвитку особистісно-середовищних копінг-ресурсів діючих фахівців податкової служби**

n = 491

Досвід роботи діючих податківців	Афіліація		
	Високий	Середній	Низький
менше 5 років	33,8	33,7	32,5
більше 5 років	44,7	36,0	19,3
t-критерій Ст'юдента	$P \leq 0,05$		$P \leq 0,05$
	Сензитивність до відчуження		
менше 5 років	36,7	32,4	30,9
більше 5 років	28,3	38,3	33,4
t-критерій Ст'юдента	$P \leq 0,05$	$P \leq 0,05$	
	Загальна інтернальність		
менше 5 років	24,1	47,5	28,4
більше 5 років	38,2	39,1	22,7
t-критерій Ст'юдента	$P \leq 0,05$	$P \leq 0,05$	$P \leq 0,05$
	Емоційна стійкість		
менше 5 років	48,9	30,3	22,8
більше 5 років	34,8	28,9	36,3
t-критерій Ст'юдента	$P \leq 0,05$		$P \leq 0,05$

Середній рівень розвитку афіліації зафіксовано у 33,7% податківців із меншим досвідом роботи і 36,0% – з досвідом роботи більше 5 років. У цих досліджуваних спостерігається прагнення встановлювати конструктивні міжособистісні взаємини з платниками податків тільки в особистісно значущих ситуаціях. Лише за цієї умови вони здатні надавати конструктивну допомогу суб'єктам оподаткування щодо дотримання податкових зобов'язань. При цьому менш досвідченим фахівцям іноді притаманна переоцінка своїх можливостей, вони не завжди прислуховуються до порад своїх колег, болісно реагують на зауваження керівництва, що є причиною нестабільності у показниках результативності професійної діяльності.

Фахівцям з досвідом роботи менше 5 років (32,5%) та більш досвідченим податківцям (19,3%) на низькому рівні розвитку афіліації притаманні мінімально виражене прагнення налагоджувати конструктивні взаємини з платниками податків, дистанційованість від них та відсутність бажання надавати допомогу в розв'язанні проблем. Вони часто реалізують авторитарний стиль спілкування, здійснюють психологічний тиск на



суб'єктів господарювання або використовують механізми уникання. При цьому менш досвідчені податківці частіше ігнорують конструктивні зауваження колег та керівництва, що призводить до неспроможності забезпечити належний податковий контроль. Низький мотив афіліації у поєднанні з високою сенситивністю до відчуження, який було діагностовано у 36,7% податківців з меншим досвідом роботи і в 28,3% більш досвідчених фахівців, свідчить про яскраво виражену їх чутливість до подій, що відбуваються, та супроводжується тривожністю, боязню нових критичних ситуацій, пов'язаних із взаємодією з суб'єктами оподаткування.

У процесі дослідження була простежена закономірність, яка полягала у збільшенні рівня *загальної інтернальності* у процесі набуття досвіду професійної діяльності. *Високий її рівень* продемонстрували 24,1% досліджуваних зі стажем роботи менше 5 років і 38,2% більш досвідчених фахівців. Досліджувані цього рівня впевнені у своїх силах та можливостях, переконані, що успіх у виконанні податкових зобов'язань платниками податків великою мірою залежить від їх соціальної активності, відповідальності та професійної компетентності. Відмінності у кількісних показниках свідчать, що більш досвідчені фахівці ефективніше здійснюють контроль над життєво-професійними подіями, вважають успіхи і досягнення результатом своїх зусиль, а невдачі – власних помилкових рішень та дій.

*Середній рівень* загальної інтернальності виявили 47,5% фахівців з більшим досвідом роботи та 39,1% менш досвідчених податківців. Вони характеризуються невисокою компетентністю та впевненістю у своїх можливостях щодо розв'язання кризових ситуацій, які часто мають місце у процесі виконання податкових зобов'язань. У разі виникнення проблем на робочому місці їм притаманно перекладати відповідальність на платників податків або колег, часто демонструючи при цьому шаблонність мислення та тверду переконаність у власній правоті. Водночас податківці з меншим досвідом роботи іноді більшою мірою виявляють залежність від зовнішніх чинників та інших осіб.

*Низький рівень* загальної інтернальності було зафіксовано у 28,4% фахівців з досвідом роботи менше 5 років і 22,7% більш досвідчених податківців. Досліджувані цього рівня недостатньо наполегливі в досягненні мети та подоланні перешкод, недооцінюють свої особистісні ресурси та часто мінімізують власну відповідальність за результати стабільності фіскальних надходжень до держбюджету. Крім того, менш досвідчені фахівці частіше демонструють неспроможність скеровувати хід розв'язання критичних ситуацій, звинувачуючи в них суб'єктів господарської та фінансової діяльності.

Дослідженням встановлена закономірність, яка полягає у зниженні нервово-психічної стійкості протягом професійної соціалізації. Так, *високий її рівень* було діагностовано у 48,9% менш досвідчених та 34,8% фахівців з більшим досвідом роботи. Їх відрізняє висока адаптованість до оточення, емоційна стійкість, впевненість у собі, спроможність впевнено і самостійно в екстремальних умовах виконувати професійну діяльність. Вищий рівень її

розвитку засвідчили менш досвідчені, що є свідченням їх більшої спроможності за умови виникнення кризових ситуацій знаходити оптимальні рішення, зберігаючи при цьому витримку і самоконтроль. Натомість ті, хто мають більший досвід професійної діяльності, частіше втрачають психічну енергію, демонструючи емоційне, розумове виснаження та зниження продуктивності професійної діяльності.

*Середній рівень* емоційної стійкості було констатовано у 30,3% менш досвідчених та 28,9% фахівців з більшим досвідом роботи. У них спостерігається певна спроможність зберігати рівновагу та стабільність психічних станів у складних умовах життєдіяльності, однак схильність до зміни настрою може викликати знервованість, дратівливість та депресивні реакції. Водночас менш досвідчені фахівці більшою мірою спроможні знайти вихід із надзвичайної та несподіваної ситуації, зберігаючи при цьому витримку та володіння собою.

*Низький рівень* емоційної стійкості було зафіксовано у 22,8% фахівців з меншим досвідом роботи та 36,3% більш досвідчених податківців. Незначні за силою стрес-фактори спроможні викликати у них неадекватні реакції та емоційну нестабільність. Вони рідко зберігають витримку та самоконтроль у випадку виникнення екстремальних ситуацій і лише іноді знаходять оптимальний спосіб її розв'язання. У них відмічаються конфлікти з платниками податків, керівництвом та виникають бажання змінити роботу. Втім, більш досвідченим податківцям притаманні нижчий поріг чутливості та конформність до стресу, що зумовлює дефіцит психічної активності та перешкоджає мобілізації психічних ресурсів.

Отже, дослідження особливостей копінг-ресурсів діючих податківців дало можливість виокремити певні тенденції та закономірності їх функціонування. Протягом професійної соціалізації спостерігається зростання афіліативної потреби, інтернальності у сфері невдач, виробничих відносин та загальної інтернальності, а також зниження емоційної стійкості.

Рівень розвитку особистісно-середовищних копінг-ресурсів обумовлює частоту вибору певних копінг-стратегій діючими податківцями. До копінг-стратегії *«розв'язання проблем»* як домінуючої у процесі подолання стресу вдаються 32,3% діючих податківців з досвідом роботи менше 5 років та 45,8% більш досвідчених. Їм властиве адекватне сприйняття критичної ситуації, швидкий пошук причин її виникнення та прийняття ефективних рішень щодо усунення. Слід відзначити, що частіше проблемно-фокусовані зусилля у процесі вирішення проблем використовують фахівці зі стажем роботи понад 5 років, що пояснюється їх більшим професійним досвідом, який надає кращу можливість вживати раціональні кроки щодо розв'язання ситуації, зберігаючи витримку і розсудливість й мінімізуючи кількість імпульсивних та незважених дій.

Копінг-стратегію *«пошук соціальної підтримки»* у якості провідної використовують 37,5% податківців з меншим досвідом роботи та 40,1% з досвідом роботи понад 5 років, що дозволяє їм, наслідуючи актуальні когнітивні, поведінкові і емоційні відповіді з боку суб'єктивно значущого

соціального оточення, протистояти впливу стрес-факторів, долати труднощі, зберігаючи здоров'я і благополуччя. Хоча менш досвідчені фахівці рідше використовують підтримку з боку оточення, що свідчить про їх завищену самооцінку та відсутність віри у спроможність соціально-підтримувальної мережі надати їм дієву допомогу в розв'язанні проблем.

До копінг-стратегії «уникання» вдаються 30,2% фахівців з досвідом роботи менше 5 років і 14,1% більш досвідчених податківців, що засвідчує прагнення цих досліджуваних дистанціюватися від розв'язання критичних ситуацій або перекласти їх на інших. Фахівці з меншим досвідом роботи використовують її частіше. На нашу думку, це обумовлено їх правовою незахищеністю та конфліктним характером спілкування з суб'єктами оподаткування, що часто спричиняє неадекватну оцінку своїх ресурсів, породжує розгубленість, невпевненість, невіру в свої сили та унеможливорює продуктивний копінг.

Кількісні показники типів копінг-поведінки особистості діючих податківців, отримані в емпіричному дослідженні, подані на рис. 3.

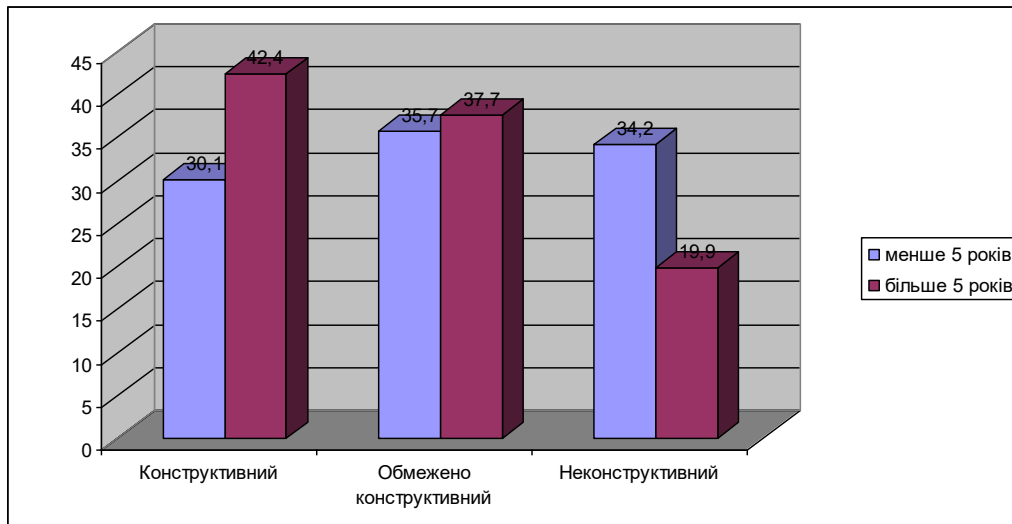


Рис. 3. Розподіл типів копінг-поведінки діючих фахівців податкової служби з різним досвідом роботи

Як свідчать дані рис. 3, *конструктивний копінг* продемонстрували 30,1% фахівців з досвідом роботи менше 5 років і 42,4% більш досвідчених. Діючі податківці з цим типом копінг-поведінки спроможні здійснити логічний аналіз кризової ситуації шляхом відкидання несуттєвих сторін та зосереджуються на принципових, що сприяє пошуку ефективних шляхів її розв'язання; за умови виникнення проблем, їм властиві володіння собою, стабільність настрою, висока психічна активність та результативність діяльності; їх характеризує впевненість у своїх силах, відповідальність за невдачі власного життя, в яких вони не звинувачують несприятливий збіг обставин; їм притаманний потяг до інших людей, комунікабельність, некомформність, зосередженість на проблемі та раціональні зважені дії щодо її усунення.

*Обмежено конструктивний копінг* було діагностовано у 35,7% фахівців з меншим досвідом роботи і 37,7% більш досвідчених. Ці досліджувані намагаються логічно проаналізувати кризову ситуацію, проте їм бракує вміння абстрагуватися від другорядних її зв'язків та особливостей, що перешкоджає глибокому розумінню її сутності; вони мають невисоку адаптивну здатність до стресу, низька ймовірність задоволення очікуваних результатів розв'язання проблеми часто призводить до появи у них негативних емоцій та помірної продуктивності діяльності; періодично намагаються самостійно вирішувати власні проблеми, хоча в цілому їм притаманні екстернальні переконання, що є захисною раціоналізацією виправдання ними невдалих рішень та дій; вибір емоційно-фокусованих стратегій подолання стресу іноді призводить до певної неадаптованості в їх поведінці, що також може проявлятися в пасивності та бездіяльності у ситуаціях, які потребують прийняття рішень.

*Неконструктивний копінг* продемонстрували 34,2% фахівців з меншим досвідом роботи та 19,9% діючих податківців з стажем професійної діяльності понад 5 років. У разі виникнення кризової ситуації у більшості випадків вони неспроможні здійснити її аналіз, що провокує заперечення наявності проблеми, зосередження свідомості на власних емоціях та психологічне відволікання через мрії й фантазії. Низька толерантність до стресу, емоційна нестабільність, екстернальний локус контролю, замкненість, невпевненість у собі та відмова від розв'язання проблем обумовлюють переважний вибір ними копінг-стратегії «уникання».

Проведене дослідження дозволяє стверджувати, що при подоланні стресу діючими фахівцями податкової служби широко використовуються захисні механізми. Так, фахівці з меншим досвідом професійної діяльності частіше звертаються до «регресії» та «проекції», тоді як більш досвідчені фахівці – «інтелектуалізації» та «компенсації». Вважаємо, що у такий спосіб досліджувані усвідомлюють травмуючу ситуацію, підвищуючи свої адаптаційні можливості.

Отже, результати узагальнення емпіричного вивчення особливостей копінг-поведінки діючого фахівця податкової служби дозволили виявити її *специфіку*, яка полягає в усвідомленні ним спроможності опанування кризових ситуацій, зумовлених конфліктним характером професійного спілкування з суб'єктами взаємодій. Актуалізація особистісних потенціалів (копінг-ресурсів та копінг-стратегій) дає можливість діючим податківцям активізувати стратегічні лінії поведінки у стресових ситуаціях та вибудовувати конструктивні взаємини із суб'єктами професійної діяльності.

В умовах практичної роботи у діючих фахівців податкової служби, в процесі безпосереднього вправління у вирішенні й опануванні критичних чи стресових ситуацій, закріплюються особистісно-середовищні ресурси та дійові стратегії, які кристалізують їх професійні здібності та вміння у побудові та реалізації копінг-поведінки в конкретних ситуаціях професійної діяльності. Саме така *закономірність* була встановлена даним дослідженням.

Аналіз отриманих результатів свідчить про те, що професійна

соціалізація більшою мірою, порівняно з навчанням у ВНЗ, сприяє розвитку конструктивної копінг-поведінки, вищі показники якої виявили податківці з досвідом роботи більше 5 років.

У п'ятому розділі *«Порівняльний аналіз копінг-поведінки майбутніх та діючих фахівців податкової служби»* представлено результати емпіричного дослідження копінг-поведінки майбутніх та діючих податківців, проаналізовані кореляційні зв'язки копінг-ресурсів і копінг-стратегій та здійснено аналіз використання механізмів психологічного захисту представниками досліджуваних груп.

Психодіагностичне вивчення особистісно-середовищних копінг-ресурсів майбутніх податківців першого і п'ятого курсів та фахівців податкової служби з різним досвідом роботи дозволяють констатувати наявність певних тенденцій їх функціонування та динаміки. Так, протягом навчання та професійної соціалізації спостерігається зростання афіліативної потреби, зниження сенситивності до відчуження, збільшення інтернального локус контролю у сфері невдач, виробничих відносин, загальної інтернальності, зниження рівня нервово-психічної стійкості, а також збільшення частоти вибору представниками досліджуваних груп активних способів копіngu.

Одним з важливих копінг-ресурсів фахівця податкової служби є *Я-концепція* – відносно стійка, усвідомлена система його уявлень про себе, яка включає *активні та реактивні* якості, на основі яких вибудовується взаємодія з іншими людьми.

Переважання у майбутніх податківців середньостатистичних (М) показників реактивних якостей «Я-реального» за октантами «Підлеглисть» ( $6,9 \pm 0,32$ ;  $p \leq 0,001$ ), «Залежність» ( $7,0 \pm 0,25$ ;  $p \leq 0,001$ ) свідчить про їх схильність до конформізму, довірливості, прагнення перекласти відповідальність на інших та емоційну стриманість. Іноді вони бувають боязливими, не повною мірою вмюють чинити опір стрес-факторам, часто спираються на думку оточуючих. Хоча отримані діагностичні дані за октантою «Агресивність» ( $7,2 \pm 0,28$ ;  $p \leq 0,001$ ) показують, що час від часу їм притаманна наполегливість, орієнтованість на себе, схильність до суперництва та незалежність. Проте це не перешкоджає їхнім прагненням заслужити повагу і довіру в своїх рідних і товаришів, бути доброзичливими, комунікабельними та дружелюбними (октанта «Дружність»:  $7,7 \pm 0,26$ ;  $p \leq 0,001$ ) (рис. 4).

Натомість у діючих податківців домінують активні якості «Я-реального». Так, переважання середньостатистичних показників за октантами «Авторитарність» ( $7,3 \pm 0,39$ ;  $p \leq 0,001$ ), «Підозрілість» ( $7,4 \pm 0,32$ ;  $p \leq 0,001$ ) свідчить про тенденцію оцінювати себе як схильних до лідерства, впевнених у собі, емоційно стійких, енергійних, компетентних, орієнтованих на досягнення успіху і таких, які легко і швидко приймають рішення. Інколи їх думка є залежною від оточуючих, але все ж таки здебільшого вони орієнтуються на власну позицію та легко зав'язують контакти з іншими людьми. Водночас отримані діагностичні дані за октантою «Альтруїстичність» ( $6,9 \pm 0,15$ ;  $p \leq 0,001$ ) свідчать про їх делікатність,

емпатійність, турботливість у ставленні до свого соціального оточення. Вищий розвиток активних якостей «Я-реального» діючих податківців, на нашу думку, дозволяє їм ефективно здійснювати контроль у стресових і проблемно-конфліктних ситуаціях, які часто зустрічаються в їх професійній діяльності. Саме через це вони відчують впевненість щодо виконання службових обов'язків та легкість у виборі адекватних стратегій для розв'язання проблем.

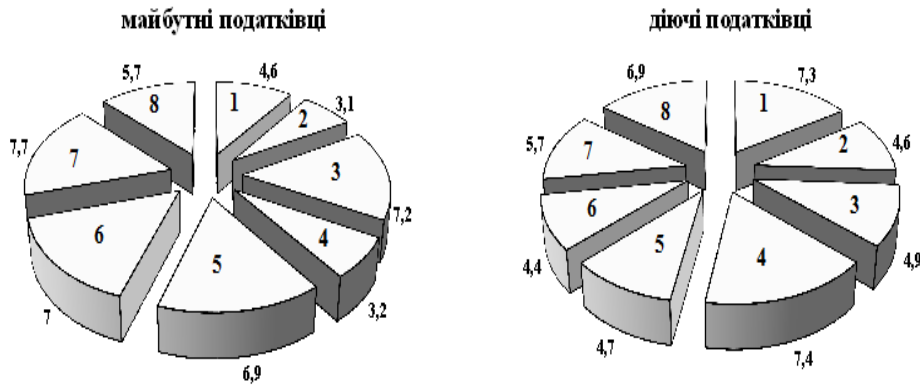


Рис. 4. Результати дослідження Я-реального майбутніх та діючих податківців

Умовні позначення: 1-авторитарність, 2- егоїстичність, 3-агресивність, 4- підозрливість, 5-підлеглість, 6-залежність, 7-дружність, 8-альтруїстичність.

У процесі дослідження було здійснено кореляційний аналіз та виявлені кореляційні зв'язки копінг-стратегій та копінг-ресурсів. Так, копінг-стратегія «розв'язання проблем» у майбутніх податківців позитивно корелює з інтернальністю у сфері досягнень ( $r=0,44$ ;  $p\leq 0,05$ ), загальною інтернальністю ( $r=0,36$ ;  $p\leq 0,05$ ) та емоційною стійкістю ( $r=0,41$ ;  $p\leq 0,01$ ). Вважаємо, що досліджувані, беручи на себе відповідальність за вирішення проблем, більшою мірою спроможні самостійно опанувати кризові ситуації, результат розв'язання яких, на їх думку, повністю залежить від власних зусиль. Тоді як у діючих податківців зазначена копінг-стратегія корелює з інтернальністю у сфері виробничих відносин ( $r=0,55$ ,  $p\leq 0,05$ ), невдач ( $r=0,59$ ;  $p\leq 0,05$ ), загальною інтернальністю ( $r=0,69$ ;  $p\leq 0,05$ ) та емоційною стійкістю ( $r=0,69$ ;  $p\leq 0,05$ ). На наш погляд, наполегливість та самостійність діючих фахівців у досягненні цілі, вміння брати на себе відповідальність за власні дії у процесі вирішення кризових ситуацій на робочому місці та особистому житті детермінують їх проблемно-фокусовані зусилля та активізують широкий пошук альтернативних варіантів розв'язання проблем. Водночас майбутні податківці меншою мірою використовують для зміни стресової ситуації раціональні рішення та дії, частіше демонструючи нестійкість настрою та низьку психічну активність.

За результатами емпіричного вивчення копінгу в фахівців податкової служби було отримано позитивний кореляційний зв'язок копінг-стратегії «пошук соціальної підтримки» з афіліацією. У майбутніх податківців цей зв'язок становить  $r=0,43$ ; ( $p\leq 0,05$ ), діючих –  $r=0,67$ ; ( $p\leq 0,05$ ), підтверджуючи

те, що афіліативна потреба обумовлює звернення за порадами, інструментальною та емоційною підтримкою до членів сім'ї, друзів та значущих інших. Втім останні частіше обирають підтримку соціально-підтримувальної мережі, оскільки із збільшенням досвіду професійної діяльності розширяється коло осіб, допомога яких сприяє редукції стресових станів, збільшенню конструктивних копінг-дій, а також позитивній оцінці об'єктивних ознак ситуації.

Встановлено, що копінг-стратегія «уникання» корелює з сенситивністю до відчуження у майбутніх ( $r=0,51$ ;  $p\leq 0,05$ ) та діючих ( $r=0,39$ ;  $p\leq 0,05$ ) податківців; інтернальним локусом контролю перших ( $r= -0,53$ ;  $p\leq 0,05$ ) та других ( $r= -0,37$ ;  $p\leq 0,05$ ). Якщо майбутнім податківцям властиві уникання відповідальності, пасивність, несамостійність, боязкість соціального оточення, то діючі частіше обирають проблемно-фокусовані стратегії подолання стресу і меншою мірою прагнуть дистанціюватися від розв'язання проблем, які потребують негайного вирішення.

Дослідження особливостей прояву механізмів психологічного захисту дозволяє резюмувати наступне: майбутні податківці порівняно з діючими частіше вдаються до незрілих його форм – «проекції» і «витіснення», що дозволяє їм уникати неприємних думок, почуттів та виправдовувати свої помилки шляхом приписування їх іншим людям. Тоді як діючі фахівці частіше використовують механізм «заперечення», хоча в цілому, ступінь напруженості у них є меншим, що свідчить про прагнення останніх усвідомлювати травмуючу ситуацію, підвищуючи тим самим адаптаційні можливості.

Таким чином, вищий рівень розвитку активних якостей Я-концепції майбутніх та діючих податківців, а саме: наполегливість, незалежність, висока мотивація досягнень, інтровертованість сприяють обранню ними активних способів копінгу. Реактивні якості досліджуваних, зокрема такі як конформність, залежність від думки оточуючих, невпевненість у собі, екстернальний локус контролю обумовлюють їх прагнення уникати розв'язання проблем та унеможливають обрання проблемно-фокусованих копінг-стратегій.

**У шостому розділі – «Психологічний супровід розвитку конструктивної копінг-поведінки майбутніх фахівців податкової служби»** обґрунтовано та презентовано програму психологічного супроводу розвитку конструктивної копінг-поведінки особистості майбутнього фахівця податкової служби; проаналізовано результати зростання кількісних та якісних показників копінгу досліджуваних експериментальної та контрольної груп.

Застосування психологічного супроводу в практичній діяльності є необхідністю для здійснення ґрунтовної та змістовної роботи з розвитку копінг-поведінки майбутніх фахівців податкової служби. Це особлива психолого-педагогічна технологія, яка об'єднує комплекс взаємозв'язаних і взаємообумовлених заходів, представлених різними методами та прийомами, що проводяться з метою забезпечення розвитку конструктивної копінг-

поведінки, активізації копінг-ресурсів та набуття більших можливостей у реалізації активних копінг-стратегій.

Підґрунтям для побудови програми психологічного супроводу розвитку конструктивної копінг-поведінки став *когнітивно-біхевіоральний підхід*, розроблений А.Бандурою, А.Елісом, А.Беком та ін. Його сутність полягає в тому, що чинником функціонування особистості виступає безперервний взаємозв'язок пізнавальної сфери, поведінки та впливу соціального оточення. Спираючись на наукову позицію Р.Лазаруса, С.Фолкман, Н.Сироти, В.Ялтонського в межах когнітивно-біхевіорального підходу нами виокремлені наступні вихідні положення: удосконалення умінь та навичок адекватної оцінки проблемної ситуації; актуалізація особистісних ресурсів та позитивних якостей Я-концепції; активізація продуктивних копінг-стратегій; вправлення в ефективному та самоефективному вирішенні проблем, використовуючи соціальний досвід їх подолання іншими людьми або тимчасове дистанціювання від них.

Враховуючи вказані положення, нами було розроблено психологічний супровід з метою розвитку конструктивної копінг-поведінки майбутніх фахівців податкової служби. Його комплексна програма втілювалася впродовж року і включала серію різноманітних психолого-педагогічних впливів, які адресувалися викладачам ВНЗ, практичним психологам та майбутнім податківцям.

Реалізація програми психологічного супроводу в нашому дослідженні здійснювалася у чотирьох напрямках: 1) просвітницька робота з практичними психологами та викладачами ВНЗ щодо поглиблення знань з проблеми копінг-поведінки особистості та методів її успішної реалізації; 2) соціально-психологічне навчання майбутніх податківців щодо методів подолання стресу та реалізації конструктивної копінг-поведінки; 3) корекційно-розвивальна (тренінгова) робота з майбутніми податківцями з метою розвитку конструктивних форм копінгу у процесі професійної соціалізації; 4) консультативна робота з майбутніми податківцями, викладачами та практичними психологами.

*Метою роботи з викладачами факультету стало підвищення їх психологічної та професійної компетентності з питань розвитку конструктивної копінг-поведінки особистості; завдання цієї роботи полягали в поглибленні їх теоретичних знань щодо сучасних методів подолання стресу, розвитку копінг-ресурсів та активних копінг-стратегій (лекційний курс), застосуванні активних методів взаємодій (ознайомчі бесіди та диспути на тему «Як опанувати стрес», «Копінг та життєстійкість», групові дискусії «Стрес та шляхи його подолання», розгляд проблемних ситуацій).*

*Метою роботи з практичними психологами було надання нових теоретичних та практичних знань із питань застосування ефективних технологій роботи для розвитку активних форм копінгу в майбутніх податківців, налагодженні ціннісних взаємин з їх соціально-підтримувальною мережею; завдання цієї роботи спрямовувалися на закріплення навичок реалізації нових психолого-педагогічних засобів впливу*



на розвиток конструктивної копінг-поведінки (групові дискусії «Копінг та шляхи його реалізації», «Сучасні методи подолання стресу», тематичні лекції, психолого-педагогічні групові та індивідуальні консультації).

Основним методом у роботі з *майбутніми податківцями* був соціально-психологічний тренінг. Його *мета* полягала в активізації розвитку копінг-ресурсів та активних копінг-стратегій. Він проводився на базі Національного університету державної податкової служби. Програма тренінгу включала 28 занять, що відбувалися один раз на тиждень у підгрупах по 12-13 осіб тривалістю 1,5-2 години. Всього у формувальному експерименті взяли участь 50 майбутніх податківців: 24 особи (експериментальна група) та 26 осіб (контрольна група). *Завданнями* тренінгу стали: розвиток когнітивних (пам'ять, мислення, увага) та особистісно-середовищних (афіліація, інтернальний локус контролю, нервово-психічна стійкість, позитивна Я-концепція) копінг-ресурсів, зниження сензитивності до відчуження, навчання способам адекватного сприймання проблемної ситуації та пошуку шляхів її розв'язання, стимуляція вибору продуктивних копінг-стратегій «розв'язання проблем» і «пошук соціальної підтримки».

Загалом, після реалізації психологічного супроводу розвитку конструктивної копінг-поведінки в досліджуваних *експериментальній групі* відбулися певні зміни. Як видно з табл. 4, чисельність майбутніх податківців з конструктивним типом копіngu збільшилася на 12,4% (від 9,9% до 22,3%). Після формувальних впливів вони більшою мірою демонстрували здатність швидко аналізувати ситуацію та продукували раціональні думки щодо її усунення, а підвищені в результаті соціально-психологічного навчання рівні інтернального локус контролю, саморегуляції психічних станів, мотивації досягнень, сприяли вибору ними проблемно-фокусованих зусиль щодо розв'язання проблем.

Кількість майбутніх податківців з обмежено конструктивним копіngом зросла на 32,5% (від 22,4% до 54,9%), що свідчить про підвищення, в результаті застосування технологій психологічного супроводу, їх стійкості до стресу, емоційної стабільності, інтернального локус контролю, спроможності самостійно вирішувати критичні ситуації та брати на себе відповідальність за результат їх розв'язання. Втім, в деяких ситуаціях вони вдаються до нераціональних дій, епізодично демонструють низьку толерантність до стресу та незавжди вдало використовують особистісні потенціали для успішного опанування стресових ситуацій.

Впровадження методів соціально-психологічного навчання позитивно позначилося на розвитку конструктивної копінг-поведінки майбутніх податківців з неконструктивною копінг-поведінкою, оскільки чисельність досліджуваних цієї групи зменшилася на 44,9% (від 67,7% до 22,8%). Застосовані психолого-педагогічні впливи дали змогу підвищити у цих досліджуваних спроможність прогнозувати результат розв'язання кризової ситуації на основі її логічного аналізу, що надавало їм можливість раціональніше вибудовувати стратегії власних копінг-дій, зберігаючи емоційну стійкість та врівноваженість. Водночас 22,8% після реалізації

програми психологічного супроводу не продемонстрували підвищення рівня розвитку активних способів копіngu. В умовах кризових ситуацій їх характеризували намагання занурюватися у світ власних переживань, нестабільність настрою, прагнення дистанціюватися від проблем та оточуючих людей.

Таблиця 4

**Результати формувального експерименту курсантів експериментальної та контрольної груп (%)**

n = 50

Типи копіng-поведінки	Експериментальна група n = 24			Контрольна група n = 26		
	до експерим.	після експерим.	різниця	до експерим.	після експерим.	різниця
Конструктивний	9,9	22,3	12,4	9,1	10,2	1,1
Обмежено конструктивний	22,4	54,9	32,5	19,7	22,8	3,1
Неконструктивний	67,7	22,8	44,9	71,2	67,0	4,2

Значущої різниці у кількісних та якісних показниках досліджуваних контрольної групи виявлено не було.

Отже, активне навчання під час реалізації програми психологічного супроводу розвитку конструктивної копіng-поведінки майбутніх податківців експериментальної групи сприяло формуванню у них знань та практичних навичок застосування активних способів копіngu, пов'язаних з розвитком копіng-ресурсів афіліації, інтернальності у сфері навдач, виробничих відносин та загальної інтернальності, побудовою соціальної мережі підтримки, налагодженням стосунків з іншими людьми, використанням копіng-стратегій «розв'язання проблем» та «пошук соціальної підтримки».

Узагальнення результатів проведеного теоретико-експериментального дослідження психології копіng-поведінки особистості майбутнього і діючого податківця дозволило сформулювати загальні висновки.

## ВИСНОВКИ

У дисертації теоретично узагальнено та емпірично досліджено психологію копіng-поведінки майбутніх та діючих фахівців податкової служби України, що виявилось у визначенні її змісту, структури, основних підходів до класифікацій, закономірностей, динаміки, вікових та професійних особливостей, типології, взаємозв'язку з механізмами психологічного захисту, порівняльному аналізі її функціонування у майбутніх і діючих податківців та обґрунтуванні програми її психологічного супроводу.

1. Копіng – це особливий вид соціальної поведінки особистості, який забезпечує або руйнує її здоров'я та соціальне благополуччя; складний, багатоплановий і багаторівневий процес, що реалізується за допомогою різних ресурсів та стратегій. Їх вибір визначається значущістю ситуації для суб'єкта, яка ним переживається та відповідає переважно одному із завдань –

розв'язанню реальної проблеми або її емоційному переживанню, корекції самооцінки або регулюванню взаємовідносин особистості з іншими людьми. Структурними компонентами копінг-поведінки є копінг-ресурси та копінг-стратегії. Копінг-ресурси – відносно стабільні характеристики особистості, які сприяють розвитку способів опанування стресу, серед яких виокремлюють когнітивні та особистісно-середовищні. Копінг-стратегії – це способи подолання стрес-діючого чинника, сукупність когнітивних, емоційних та поведінкових дій особистості, суть яких полягає в адаптації до життєвих подій та стресових ситуацій.

2. Вивчення копінг-поведінки майбутніх та діючих фахівців податкової служби здійснено на основі *когнітивно-біхевіорального* підходу, сутність якого полягає в актуалізації копінг-ресурсів дорослої особистості, особливо когніцій мисленевого процесу, потенціалів і ресурсів, які допомагають особистості адаптуватися до середовища та активізувати в ньому стратегічні лінії поведінки в складних і проблемних ситуаціях з метою їх розв'язання та пошуку конструктивної підтримки в соціальному оточенні.

Психологічна модель копінг-поведінки фахівця податкової служби включає наступні компоненти: когнітивні (мислення, пам'ять, увага) та особистісно-середовищні (афіліація, сенситивність до відчуження, комунікабельність, впевненість у собі, емоційна стійкість, локус контролю, Я-концепція) копінг-ресурси та копінг-стратегії: «розв'язання проблем», «пошук соціальної підтримки» і «уникання».

3. Динаміка розвитку копінг-поведінки майбутніх податківців впродовж навчання у ВНЗ характеризується:

- зростанням *афіліативної* потреби, що свідчить про намагання майбутніх фахівців податкової служби у стресових ситуаціях бути в спільноті інших людей, які дозволяють перевірити обраний спосіб поведінки та особливості реакцій на кризові обставини життя;

- підвищенням рівня *загальної інтернальності та інтернальності у сфері невдач*, що демонструє зростання спроможності майбутніх податківців впливати на події власного життя, нести відповідальність за його успіхи та невдачі;

- зниженням рівня *нервово-психічної стійкості*, що зумовлено збільшенням емоційних та інтелектуальних навантажень протягом здобуття знань;

- збільшенням частоти використання конструктивних копінг-стратегій «розв'язання проблем» та «пошук соціальної підтримки».

Специфічні особливості копінг-поведінки майбутнього фахівця податкової служби полягають у підготовці податківця такого рівня, який спроможний буде діяти в екстремальних умовах, витримуючи розумові та емоційні навантаження, здатний конструктивно спілкуватися з суб'єктами взаємодій, ефективно використовуючи особистісні потенціали та успішно опановуючи стресові ситуації.

4. Динаміка розвитку копінг-ресурсів та специфіки функціонування копінг-стратегій у діючих податківців характеризується:

- збільшенням рівня розвитку *афіліативної* потреби, що знаходить свій вираз у прагненні до співробітництва із суб'єктами оподаткування, намаганні налагоджувати емоційно-позитивні взаємини з ними та колегами;

- підвищенням рівня *інтернальності у сфері невдач, виробничих стосунків та загальної інтернальності загалом*, що свідчить про наполегливість у досягненні мети, особисту відповідальність за виконання професійних обов'язків та результати стабільності фіскальних надходжень до держбюджету;

- зниженням рівня *нервово-психічної стійкості*, що знаходить свій вираз у зменшенні спроможності зберігати рівновагу і стабільність психічних станів у складних умовах життєдіяльності, зумовлено збільшенням емоційних та інтелектуальних навантажень й призводить до виснаження психофізіологічних ресурсів;

- зростанням частоти обрання конструктивних проблемно-фокусованих копінг-стратегій.

Особливостями копінг-поведінки діючого фахівця податкової служби є усвідомлення ним спроможності опанування кризових ситуацій, зумовлених конфліктним характером професійного спілкування з суб'єктами взаємодій. Актуалізація особистісних потенціалів (копінг-ресурсів та копінг-стратегій) допомагає діючим податківцям активізувати стратегічні лінії поведінки у стресових ситуаціях та вибудовувати конструктивні взаємини із суб'єктами професійної діяльності.

Закономірностями прояву копінг-поведінки майбутніх та діючих податківців є їх спроможність вирішення й опанування критичних та стресових ситуацій, в процесі чого виокремлюються особистісні ресурси й стратегічні лінії дій, які кристалізують їх здібності, вміння та навички реалізації копінгу в подальшій професійній діяльності. Майбутні податківці здобувають такий досвід у ході *опосередкованого* вправління у розв'язанні проблем під час навчання у ВНЗ, діючі фахівці – в умовах практичної роботи в процесі *безпосереднього* виконання своїх професійних обов'язків.

6. Майбутні та діючі податківці, які в процесі подолання складних життєвих ситуацій обирають активну копінг-стратегію *«розв'язання проблем»*, прагнуть бути більш авторитетними, впевненими, впливати на людей та керувати ними. При цьому вони хочуть бути менш залежними, критичними та більш стриманими в емоційних проявах. Досліджувані із домінуючою копінг-стратегією *«пошук соціальної підтримки»* воліють мати лідерські якості, бути більш незалежними, здатними до суперництва, гнучкими і компромісними при розв'язанні проблем і конфліктних ситуацій, рахуватися з думкою оточуючих. Вони хотіли б бути менш тривожними, залежними від думки оточуючих та впливів середовища. Майбутні та діючі податківці із провідною стратегією *«уникання»* вважають, що їм бракує незалежності, наполегливості, впевненості, успішності у справах, легкості та швидкості у прийнятті рішень. В ідеалі вони хочуть бути меншою мірою довірливими, конформними, водночас незалежними та вміти протистояти негативним впливам середовища.

7. Виділені типи копінг-поведінки: конструктивний, обмежено конструктивний та неконструктивний. Досліджуваним *конструктивного типу* в кризових ситуаціях притаманна здатність логічно мислити, аналізувати та синтезувати власні дії й наміри щодо їх усунення; їм властиві самовладання, стабільність настрою, висока психічна активність та результативність діяльності; їх характеризує впевненість у своїх силах, особиста відповідальність за невдачі власного життя; їм притаманна яскраво виражена афіліація, проблемно-фокусовані зусилля подолання стресу та широкий репертуар пошуку альтернативних варіантів розв'язання проблем. Майбутні та діючі податківці з *обмежено конструктивним* типом копінгу намагаються логічно проаналізувати кризову ситуацію, проте їм бракує вміння абстрагуватися від другорядних її зв'язків та особливостей; вони відрізняються невисокими адаптивними здібностями до стресу і лише у значущих для них ситуаціях здатні сконцентруватися та виявити емоційну стійкість; інколи невпевнені у власних силах та можливостях щодо подолання проблемних ситуацій, часто прагнуть перекласти відповідальність за власні невдачі на інших осіб; вибір емоційно-фокусованих стратегій подолання стресу іноді проявляється в пасивності та бездіяльності у ситуаціях, які потребують прийняття рішень. Майбутні та діючі податківці з *неконструктивним* типом копінг-поведінки в більшості випадків неспроможні адекватно оцінити стресову ситуацію та не бажають здійснювати пошук шляхів її усунення; незначні за силою стрес-фактори спроможні викликати у них стани розгубленості, емоційної нестабільності, що обумовлюють низьку продуктивність психічної діяльності; невпевнені у собі, ситуативно прагнуть досягати поставлених цілей, у своїх невдачах завжди звинувачують інших; їм властива низька афіліативна потреба, висока чутливість до відчуження, пошук альтернативних варіантів розв'язання проблем з'являється за умови зовнішнього контролю, звертаються до соціального оточення лише за співчуттям, при цьому відмовляючись від активних копінг-дій.

8. Майбутні та діючі фахівці податкової служби в процесі подолання стресу використовують механізми психологічного захисту. Першокурсники найчастіше використовують механізми «витіснення» та «компенсації», випускники – «інтелектуалізацію», «заміщення» і «проекцію». Фахівці з малим стажем роботи надають перевагу механізмам «регресії» та «проекції», а більш досвідчені – «інтелектуалізації» та «компенсації». Ці особливості прояву механізмів психологічного захисту досліджуваних обох груп свідчать про недостатню усвідомленість ними негативних думок, прагнень, почуттів, виправдання своїх вчинків, породжених неприємними для свідомості бажаннями, установками та мотивами.

9. Ефективним щодо розвитку конструктивної копінг-поведінки фахівця податкової служби є психологічний супровід, спрямований на поглиблення та розширення теоретичних знань зазначеної категорії осіб щодо сучасних методів копінгу стресових станів, розвиток навичок швидкого і адаптивного реагування на стресогенні впливи, формування вмінь емоційного

самоконтролю в проблемній ситуації, більшу індивідуалізацію поведінки, усунення поведінкових стереотипів і звичних шаблонів дій, викликаних появою кризових ситуацій, що потребують негайного розв'язання, розвиток особистісно-середовищних копінг-ресурсів та стимулювання вибору активних копінг-стратегій. Психологічний супровід передбачає також психологічну підтримку викладачів ВНЗ та практичних психологів щодо поглиблення їх теоретичних знань, пошуку ними ефективних методів, психотехнік, прийомів спілкування й міжособистісних взаємодій фахівців податкової служби та шляхів їх адаптації до стресогенних умов професійної діяльності.

*Перспективними напрямками досліджень у сфері копінг-поведінки нам видається вивчення гендерних її особливостей, динаміки вікових змін в процесі особистісного і професійного становлення фахівців інших професій, розробка і впровадження новітніх психотехнологій в процес консультативної діяльності особистості на різних етапах дорослішання та професійного зростання.*

**Зміст дисертаційної роботи відображено у 33 друкованих працях:**

### **Монографії, навчальні та навчально-методичні посібники**

1. *Ткачук Т.А.* Копінг-поведінка: стратегії та засоби реалізації: Монографія / Т.А. Ткачук. – Ірпінь: Нац. ун-т ДПС України, 2011. – 286 с.
2. *Ткачук Т.А.* Формування копінг-поведінки особистості. Тренінговий комплекс; навч.-метод. посібник / Т.А. Ткачук. – Коростень: Приватне підприємство «Коростенська «Фірма «Друк», 2012. –104 с.

### **Статті у наукових фахових виданнях**

3. *Ткачук Т.А.* Копінг-поведінка: основні напрями досліджень у зарубіжній літературі / Т.А.Ткачук // Науковий часопис НПУ ім.М.Драгоманова. – Сер.№12. Психологічні науки: зб. наук. пр. – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2007. – Вип. 16 (40). – С.94-97.
4. *Ткачук Т.А.* Копінг-поведінка: поняття, функції, основні підходи до класифікації / Т.А. Ткачук // Науковий часопис НПУ ім. М.Драгоманова. – Сер. №12. Психологічні науки: зб. наук. пр. – К.: НПУ імені М.П.Драгоманова, 2007. – Вип.17(41). Ч.2. – С.130-134.
5. *Ткачук Т.А.* Копінг-стратегії та копінг-ресурси у структурі копінг-поведінки індивіда / Т.А.Ткачук // Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.Костюка АПН України /за ред. С.Максименка. – К.: ПП Київоргбуд, 2008. – Т. 7. – Вип. 14. – С.255 – 260.
6. *Ткачук Т.А.* Дослідження копінг-поведінки при нервово-психічних та соматичних захворюваннях / Т.А.Ткачук // Актуальні процеси психології. Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія / за ред. С.Максименка. – К.: ПП Київоргбуд, 2008. – Т. 10. – Вип. 7.– С.509 – 518.
7. *Ткачук Т.А.* Копінг-поведінка та методологічні підходи до її вивчення та вимірювання / Т.А.Ткачук // Педагогічний процес: теорія і практика: зб.

- наук. пр. Ін-ту пед. освіти і освіти дорослих АПН України. – К.: ЕКМО, 2008. – Вип. 1. – С.261 – 271.
8. *Ткачук Т.А.* Аналіз сучасних досліджень впливу гендерних особливостей на копінг-поведінку / Т.А.Ткачук // Педагогічний процес: теорія і практика: зб. наук. пр. Ін-ту пед. освіти і освіти дорослих АПН України. – К.: ЕКМО, 2009. – Вип. 3. – С.227-235.
9. *Ткачук Т.А.* Аналіз теоретичних досліджень проблем стресу та копінгу / Т.А.Ткачук // Актуальні проблеми психології. Консультативна психологія та психотерапія: зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.Костюка АПН України / за ред. С.Максименка, З.Кісарчук. – К.: Міланік, 2009. – Т.3. – Вип. 6. – С.231-241.
10. *Ткачук Т.А.* Аналіз досліджень впливу статевовікових характеристик на копінг-поведінку / Т.А.Ткачук // Актуальні проблеми психології. Генетична психологія. Психологія навчання. Медична психологія / за ред. Д.Максименка. – К.: ДП Інформаційно-аналітичне агентство, 2009. – Т.10. – Вип. 14. – С.333 – 341.
11. *Ткачук Т.А.* Аналіз досліджень механізмів психологічного захисту та опанування / Т.А.Ткачук // Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.Костюка АПН України / за ред. С.Максименка. – К.: ДП Інформаційно-аналітичне агентство, 2009. – Т.10. – Вип.15. – С.461 – 470.
12. *Ткачук Т.А.* Професійні стреси та чинники їх виникнення у фахівців податкової служби / Т.А. Ткачук // Вісник післядипломної освіти: зб. наук. пр. Ун-ту менеджменту освіти НАПН України. – К.: Дорадо Альянс, 2010. – Вип. 1 (14). – Ч. 2. – С.407 – 414.
13. *Ткачук Т.А.* Дослідження локусу контролю як складової копінг-поведінки фахівців податкової служби / Т.А.Ткачук // Соціальна психологія. – К.: Український центр політичного менеджменту, 2010. – № 4 (42). – С.95 – 102.
14. *Ткачук Т.А.* Дослідження психологічних особливостей комунікативних копінг-ресурсів фахівців податкової служби / Т.А.Ткачук // Актуальні проблеми психології / за ред. С.Максименка. – К.: Гнозис, 2010. Т. XII. Ч.4. – С.398 – 406.
15. *Ткачук Т.А.* Дослідження базисних копінг-стратегій фахівців податкової служби / Т.А. Ткачук // Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.Костюка АПН України / за ред. С.Максименка. – К.: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2010. Т.VII. – Вип. 23 – С.234 – 238.
16. *Ткачук Т.А.* Дослідження особливостей механізмів психологічного захисту у курсантів та офіцерів податкової міліції / Т.А.Ткачук // Соціальна психологія. К.: Український центр політичного менеджменту, 2010. – № 6 (44). – С.157 – 164.
17. *Ткачук Т.А.* Дослідження впливу самооцінки на копінг-поведінку фахівців податкової міліції України / Т.А.Ткачук // Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.Костюка НАПН України. – К.: ДП Інформаційно-аналітичне агентство, 2010. – Т. 5. – Вип. 10. – С. 218 – 224.
18. *Ткачук Т.А.* Дослідження психологічних особливостей самооцінки тривожності та сприйняття соціальної підтримки фахівцями податкової служби / Т.А.Ткачук // Науковий часопис НПУ ім. М.Драгоманова. – Сер. №12. Психологічні науки: зб. наук. пр. – К.: НПУ імені М.П.Драгоманова, 2010. – Вип. 31 (55). – С.243–249.
19. *Ткачук Т.А.* Теоретико-методологічні основи формування копінг-поведінки фахівців податкової служби / Т.А.Ткачук // Актуальні проблеми психології. Генетична психологія. Психологія навчання. Медична психологія / за ред. Д.Максименка. – К.: ДП Інформаційно-аналітичне агентство, 2010. – Т.Х. – Вип. 17. – С. 456 – 459.

20. *Ткачук Т.А.* Стрес-менеджмент у професійній діяльності працівників державної податкової служби України / Т.А.Ткачук // Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.Костюка АПН України / за ред. Моляко. – К.: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2010. – Т. 12. – Вип. 10. – Ч. II. – С.374 – 380.

21. *Ткачук Т.А.* Результати апробації програми розвитку професійної копінг-поведінки майбутніх офіцерів державної податкової служби України / Т.А. Ткачук // Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. Ін-ту психології ім.Г.Костюка НАПН України. – К.: ДП Інформаційно-аналітичне агентство, 2010. – Т. X. – Вип. 16. – С.539-547.

22. *Ткачук Т.А.* Дослідження кореляційного взаємозв'язку копінг-стратегій, механізмів психологічного захисту та індивідуально-психологічних особливостей фахівців податкової служби / Т.А.Ткачук // Проблеми сучасної психології: зб. наук. пр. Кам'янець-Подільського Національного ун-ту ім. І.Огієнка, Ін-ту психології ім. Г.Костюка НАПН України. – Кам'янець-Подільський, Аксіома, 2011. – Вип. XI. – С. 880 – 888.

23. *Ткачук Т.А.* Ефективне використання копінг-стратегій як складових копінг-поведінки молодшої особистості / Т.А. Ткачук // Практична психологія та соціальна робота. – К.: 2012. – № 6. – С. 63 – 67.

### **Матеріали наукових конференцій**

24. *Ткачук Т.А.* Феномен копінг-поведінки та її функції / Т.А.Ткачук // Проблеми гуманізації навчання та виховання у вищому закладі освіти: матеріали п'ятих Ірпінських міжнародних науково-педагогічних читань 24-25 травня 2007 р. – Ірпінь. – Вид-во Нац.ун-ту ДПС України. – С.449 – 452.

25. *Ткачук Т.А.* Методологія дослідження структури копінг-поведінки / Т.А. Ткачук // Проблеми гуманізації навчання та виховання у вищому закладі освіти: матеріали шостих Ірпінських міжнародних науково-педагогічних читань 22-23 травня 2008 р. Ірпінь. – Вид-во Нац. ун-ту ДПС України. – С.643 – 646.

26. *Ткачук Т.А.* Психологічні особливості комунікативних копінг-ресурсів фахівців податкової міліції / Т.А. Ткачук // Актуальні питання психологічного забезпечення навчально-виховного процесу у вищих навчальних закладах: матеріали міжвузівської науково-практичної конференції 21 травня 2010 р. – Київ.: Вид-во КНУВС. – С. 98 – 100.

27. *Ткачук Т.А.* Дослідження особливостей сприйняття соціальної підтримки фахівцями податкової служби України / Т.А. Ткачук // Становлення цінностей у психологічному вимірі соціального буття особистості. Соціальна мужність як цінність: матеріали міжнародної науково-практичної конференції 3-4 червня 2010 р. – Львів.: ЛНУ – С.160-162.

28. *Ткачук Т.А.* Методологічні підходи до вивчення та вимірювання копінг-поведінки / Т.А. Ткачук // Актуальні проблеми сучасної психології та педагогіки вищих навчальних закладів МВС України: матеріали «круглого столу» 11 листопада 2011 р. – Харків.: Вид-во ХНУВС. – С.125-130.

29. *Ткачук Т.А.* Копінг-поведінка та критерії її ефективності / Т.А. Ткачук // Формування корпоративного іміджу сил охорони правопорядку як чинника психологічної безпеки: матеріали науково-практичної конференції з міжнародною участю 10 листопада 2011 р. – Харків.: Вид-во АВВ МВС України – С. 143-146.

30. *Ткачук Т.А.* Стрес та когнітивна теорія його подолання / Т.А. Ткачук // Людські цінності і толерантність у сучасному світі: міжконтинентальний діалог інтелектуалів: матеріали Міжнародної науково-практичної



конференції 16 листопада 2011 р. – Київ.: КМПУ ім. Б.Д.Грінченка. – С. 166 – 167.

31. *Ткачук Т.А.* Когнітивні копінг-ресурси як засіб подолання стресу фахівцями податкової служби / Т.А. Ткачук // Актуальні проблеми практичної психології: матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції 29 березня 2012 року. – Київ.: АКМА. – С. 338 – 340.

#### **Публікації в інших наукових виданнях**

32. *Ткачук Т.А.* Копінг-поведінка як проблема сучасної психології / Т.А.Ткачук // Рідна мова. Освітній кварталник українського вчительського товариства у Польщі. – Валч, 2011, - № 15. – С. 48-50.

33. *Ткачук Т.А.* Вік та копінг-поведінка / Т.А. Ткачук // Вісник Київського інституту бізнесу та технологій. – К.: 2011, – № 1 (14). – С. 91 – 92.

#### **Анотації**

**Ткачук Т.А. Психологія копінг-поведінки особистості майбутнього і діючого податківця.** – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора психологічних наук за спеціальністю 19.00.07. – педагогічна та вікова психологія. Національний педагогічний університет імені М.П.Драгоманова, Київ, 2013.

Дисертаційне дослідження присвячено вивченню феномена копінг-поведінки, її змісту, структури, основних підходів до класифікацій, закономірностей, динаміки, типології та розробці психологічної моделі її функціонування у фахівців податкової служби.

У результаті емпіричного дослідження встановлені закономірності функціонування копінг-ресурсів: афіліації, інтернальності у сфері невдач, виробничих відносин та загальної інтернальності майбутніх податківців продовж навчання у ВНЗ та діючих фахівців на етапах професійної діяльності. Вони мають тенденцію до зростання в обох груп досліджуваних. Виявлена позитивна динаміка змін копінг-стратегій «розв’язання проблем» та «пошук соціальної підтримки», охарактеризовані три типи копінг-поведінки: конструктивний, обмежено конструктивний та неконструктивний. Емпіричне вивчення особливостей копінгу майбутніх та діючих податківців виявило недостатній його розвиток на етапі навчання у ВНЗ.

Обґрунтовано, розроблено та апробовано психологічний супровід конструктивної копінг-поведінки, спрямований на розвиток когнітивних (мислення, пам’яті та уваги) та особистісно-середовищних (афіліації, комунікабельності, впевненості у собі, емоційної стійкості, інтернального локус контролю, позитивної Я-концепції) копінг-ресурсів, а також копінг-стратегій «розв’язання проблем» та «пошук соціальної підтримки».

*Ключові слова:* копінг-поведінка, копінг-теорія, копінг-ресурси, копінг-стратегії, стресостійкість, стрес-менеджмент, фахівці податкової служби, розвиток.

**Ткачук Т.А. Психология копинг-поведения личности будущего и действующего специалиста налоговой службы.** – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени доктора психологических наук по специальности 19.00.07. – педагогическая и возрастная психология. Национальный педагогический университет имени М.П.Драгоманова, Киев, 2013.

Диссертационное исследование посвящено изучению феномена копинг-поведения, его содержания, структуры, основных подходов к классификациям, закономерностей, динамики, типологии и разработке психологической модели его функционирования у специалистов налоговой службы Украины.

Теоретический анализ и экспериментальные данные изучения пролемы копинг-поведения позволили раскрыть ее концептуальные основы. Копинг-это вид социального поведения личности, которое поддерживает или разрушает здоровье и социальное благополучие личности; сложный многоплановый и многоуровневый процесс, который реализуется с помощью разных стратегий. Их выбор определяется значимостью ситуации для субъекта, которая им переживается и отвечает преимущественно одной из задач – решению проблемы или ее эмоциональному переживанию, коррекции самооценки или регулированию взаимоотношений с другими людьми. Результатом усилий психологического совладания есть устранение кризисной ситуации, ее изменение или адаптация к ее условиям, а главная задача копинга – обеспечение и поддержание физического и психического здоровья человека и удовлетворенность его социальными отношениями.

Созданная психологическая модель копинг-поведения позволила обосновать ее структурные компоненты и механизмы функционирования, выявить особенности проявления копинг-ресурсов и базисных копинг-стратегий у будущих и действующих специалистов налоговой службы Украины.

Исследованием выявлены закономерности развития совладающего поведения будущих специалистов налоговой службы. Они определяются тем, что в условиях учебно-воспитательного процесса в результате решения критических ситуаций выделяются личностные ресурсы и стратегические линии действий, которые кристаллизуют профессиональные способности будущих налоговиков к структурированию копинг-поведения в дальнейшей профессиональной деятельности. Закономерности развития копинга действующего специалиста налоговой службы состоят в его умении в условиях практической деятельности в процессе непосредственного разрешения кризисных ситуаций развивать и закреплять личностные ресурсы и действенные стратегии, которые совершенствуют их умения реализации копинг-поведения в конкретных ситуациях профессиональной деятельности.

В ракурсе когнитивно-бихевиоральной копинг-теории постулируется положение о том, что основой развития копинг-поведения будущего профессионала налоговой службы есть актуализация когнитивных (память, мышление, внимание) и личностных (аффилиация, коммунибельность, уверенность в себе, эмоциональная стойкость, интернальный локус контроля, позитивная Я-концепция) копинг-ресурсов, а также стимуляция выбора активных копинг-стратегий «решение проблем» и «поиск социальной поддержки».

Разработана и апробирована программа психологического сопровождения конструктивного копинг-поведения направлена на развитие личности будущих профессионалов налоговой службы в направлении расширения их возможностей в реализации конструктивных типов копинга, доказана ее эффективность.

*Ключевые слова:* копинг-поведение, копинг-теория, копинг-ресурсы, копинг-стратегии, стрессоустойчивость, стресс-менеджмент, специалисты налоговой службы, развитие.

**Tkachuk T.A.** Psychology of coping-behaviour construction of the future and existing specialist tax service. – Manuscript.

The dissertation for the degree of Doctor of Psychological Sciences, speciality 19.00.07 Pedagogical and Age Psychology. Dragomanow National Pedagogical University, Kyiv, 2013.

As a result of empirical research of the features of the tax service coping specialists and the peculiarities of the functioning of the coping-resources affiliation, locus-control in the sphere of failures, industrial relations and general locus-control that tend to increase during the training and professional socialization, observed an increase in the frequency of choice active coping-strategies such as «solving problems» and «search of social support»; characterized by three types of their coping-behaviour construction: constructive, restricted-constructive, non-constructive.

The study revealed regularities of the development of coping conduct of future specialists of the tax service. It is defined that in conditions of the educational process as a result of solution of the critical situations it had improved personal resources and strategic lines of coping-behaviour of the future tax authorities. Regularities of the development of coping existing specialist tax service consist of their ability to develop and consolidate personal resources and effective coping-strategies that improve their ability to implement coping-behaviour construction in specific situations professional activities in the conditions of practical activities.

*Key words:* coping-behavior, coping-theory, coping-resources, coping-strategy, stress resistance, stress-management, specialists of the state tax service, development.

Підписано до друку 05.03.2013 р. Формат 60x84x16.  
Папір офсетний. Гарнітура Times.  
Наклад 100 прим. Зам. № 0703-01.  
Віддруковано з оригіналів.

---

Підготовлено до друку Видавничо-інформаційним центром  
Національного університету ДПС України  
Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи  
до державного реєстру видавців Серія ДК №1858 від 30.06.2004 р.

Надруковано в друкарні ПП «Весма»  
08200, вул. Тургенівська, 25, м. Ірпінь, Київської обл., Україна  
тел.: (04597) 56-039