

ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОХОРОННИКА ПРИВАТНОГО ОХОРОННОГО ПІДПРИЄМСТВА

УДК 159.9:34.01

Ю. Л. Вітомський

Професія охоронника приватного охоронного підприємства висуває досить високі вимоги до професійно важливих якостей її суб'єктів. Окрім хорошої фізичної, вогневої і рукопашної підготовки вона передбачає знання психології, опанування навичок саморегуляції, професійного спілкування з різними людьми, вміння швидко вирішувати конфліктні ситуації. Розглядаючи особистість кандидата на посаду охоронника приватного охоронного підприємства та прогнозуючи у майбутньому його можливість ефективно виконувати професійну діяльність, ми розглядаємо цілий комплекс перемінних, від яких більшою або меншою мірою залежить бажаний кінцевий результат.

Мета статті – визначення основних напрямків підвищення ефективності охоронної діяльності і розробка науково-обґрунтованих рекомендацій щодо розвитку професійно важливих якостей охоронників приватних охоронних підприємств.

Проблема прогнозування надійності діяльності працівників завжди була у центрі уваги вчених, роботодавців, власників бізнесу та інших зацікавлених осіб як в Україні, так і за кордоном. А стосовно професії охоронника необхідність надійності й ефективності професійної діяльності підвищується в декілька разів, оскільки ціна помилки охоронника може бути занадто високою. Результати історично-гносеологічного аналізу проблем розвитку та становлення приватного охоронного бізнесу за кордоном надали можливість визначити, що світовий досвід у цій сфері враховує певні вимоги професійної діяльності до особистості суб'єктів приватних охоронних структур: до їх загальноосвітнього рівня, наявності психологічно важливих якостей, функціонального здоров'я тощо. Професійна підготовка приватних

охоронників за кордоном є обов'язковою і може відбуватися двома шляхами: до початку професійної діяльності та в її процесі. Під час навчання охоронники зокрема отримують знання і навички професійного спілкування, вирішення конфліктних ситуацій, переговорної діяльності, складання психологічного портрету, надання необхідної допомоги громадянам, проведення наркологічної експертизи, затримання правопорушників. Охоронники, які мають право на застосування під час роботи зброї, обов'язково проходять офіційну професійну підготовку, що містить у собі навчання навичок користування та зберігання зброї [1; 2]. Закордонні фахівці (Х. Морріс, Г. Кац, Р. Таннехілл, Дж. Страттон, Я. Уествуд та ін.) розкривають проблеми підвищення ефективності професійної діяльності працівників поліції за рахунок покращення системи добору кадрів та їх спеціального навчання. Праця приватних охоронників не є екстремальною як діяльність поліцейського, але вона є складною, оскільки пов'язана з постійним ризиком виникнення раптових нештатних ситуацій, в яких доводиться реагувати миттєво, прискорено оцінюючи обстановку і реалізуючи високий рівень саморегуляції та самоконтролю. Особливо несприятливими є позаштатні ситуації, що не передбачаються відповідними нормативними документами і в яких приватним охоронникам доводиться позбавлятися стереотипних реакцій. Таке поєднання протилежних за змістом особливостей професійної діяльності висуває вельми суттєві вимоги як до ретельності професійного відбору фахівців, так і до організації психологічного супроводження їх професійної діяльності.

Вітчизняними фахівцями також проводились дослідження психологічних особливостей підбору кадрів для приватних охоронних підприємств (О. Тур'ян), проблем психофізіологічного забезпечення діяльності співробітників особистої охорони (О. Нічик, В. Шевченко), надійності кандидатів на роботу з використанням поліграфу (Ж. Половникова, Т. Дегтярьова), формування професійно важливих якостей працівників охорони (О. Балинська, О. Бандурка, В. Демченко, Ю. Кравченко, О. Кретчак, В. Олефір, А. Павліченко, О. Пометун, С. Яковенко та ін.) [3; 4].

Відомий науковець у галузі професіографії органів внутрішніх справ професор О. Столяренко [5] визначив професійну психологічну підготовку як комплекс організаційно-функціональних і психолого-педагогічних заходів, спрямованих на формування, розвиток та підтримання професійно-психологічної підготовленості працівників ОВС. У зв'язку зі схожістю професійних обов'язків приватних охоронників зі службовими обов'язками охоронців Державної служби охорони Міністерства внутрішніх справ (МВС) України можна вважати, що зазначене цілком стосується й організації підготовки охоронників приватних охоронних підприємств. Загалом, схожість професійних обов'язків цих двох структур, на наш погляд, вимагає запозичення досвіду роботи психологів органів внутрішніх справ щодо супроводження службової діяльності охоронців Державної служби охорони, що, зокрема, містить у собі і професійно-психологічний відбір кандидатів, й їх професійно-психологічну підготовку. Подібні проблеми виникали не лише в нашій країні. Наприклад, коментуючи пропозицію московського мера С. Собяніна наділити додатковими повноваженнями співробітників приватних охоронних підприємств з охорони аеропортів і вокзалів з метою зниження навантаження на співробітників транспортної міліції, заступник начальника Управління на транспорті МВС Росії Є. Стасішин відмітив негативні моменти, які можуть стати на заваді її впровадженню. Зокрема, на його думку, значна відмінність між охоронником приватного охоронного підприємства та працівником міліції полягає в тому, що останній проходить суворий професійний відбір, до якого входить і багаточасова робота психолога з кандидатом. Крім того, професійна підготовка працівників транспортної міліції містить досвід роботи профайлінгів, що давно застосовується в Ізраїлі та Америці, оскільки для приватного охоронника бесіда з людиною є вторинною, а первинним є вміння оцінювати її поведінкові дії та реакції [6]. На сьогодні у Центрах професійної підготовки МВС і Всеросійському інституті підвищення кваліфікації співробітників МВС спеціалісти з профайлінгу відпрацьовують навчальні

програми з навчання співробітників транспортної поліції особливостям профайлінгу.

Грунтовна професійна підготовка є необхідною попередньою умовою забезпечення професійної діяльності охоронників приватних охоронних підприємств, але недостатньою. Важливим у становленні приватного охоронника, здатного ефективно виконувати свої професійні обов'язки, є психологічне супроводження цієї діяльності, яке передбачає професійно-психологічний відбір, професійне навчання, професійно-психологічну підготовку як під час попереднього професійного навчання, так і в подальшій професійній діяльності охоронника. Ця підготовка може бути як груповою, так і індивідуальною. Стосуватися вона може і розвитку певних професійно-психологічних якостей, й отримання спеціальних психологічних знань, і підготовки до виконання певних видів професійних дій тощо. Необхідним у такому разі є спеціальне забезпечення в процесі навчальної діяльності, яке передбачає врахування певних умов:

доводиться зважати на те, що не всі працівники, які залучаються до вирішення завдань у стандартних та напружених умовах, можуть мати належні якості і підготовленість;

перехід до дій у напружених ситуаціях вимагає внутрішньо-особистісного переламу, перебудови і культивування робочого настрою, що також в інтересах неприпустимості помилок вимагає ретельної уваги керівників;

найдосконаліша підготовка не може передбачати все, що може відбутись в екстремальних умовах, і це вимагає надання приватним охоронникам допомоги вже після початку їх професійних дій;

навіть достатній робочий настрій не може бути постійним через втому та інші причини, що зумовлює потребу вжиття спеціальних заходів для його підтримки впродовж необхідного часу.

За безпосередньої участі психолога з приватними охоронниками повинні проводитися інструктажі, бесіди, інформації, організовуватися зустрічі з досвідченими працівниками охорони, які мають досвід дій в аналогічних

умовах або досвід роботи у Державній службі охорони МВС України тощо. Доречним буде і проведення передробочої розминки. Експериментально доведено, що на початку будь-якої роботи спостерігається явище поступового зростання її успішності, що визначається настроєм усіх моральних, психічних та фізіологічних функцій людини на роботу. Найбільш помітним це явище є в перші 10–15 хвилин діяльності, тобто в цей час результати дій не є найкращими. Є лише один шлях профілактики цього феномену: підвищити активність і навантаження ще до початку дій. Це завдання і повинна вирішувати передробоча розминка [7].

Ґрунтуючись на дослідженнях фахівців-психологів [8], результатах вивчення діяльності охоронників приватних охоронних підприємств та опитувань досвідчених працівників приватної охорони, ми дійшли висновку, що під час професійно-психологічної підготовки потрібно спрямовувати зусилля на вивчення і роз'яснення таких питань:

- тактики та методів забезпечення особистої безпеки в ситуаціях припинення правопорушення, шантажу і провокації;
- прийомів безконфліктного вирішення психологічно складних ситуацій;
- прийомів протидії маніпулятивному та сугестивному впливу;
- прийомів нейтралізації післястресових симптомів;
- правил і рекомендацій щодо забезпечення особистої безпеки у побуті, безпеки сім'ї.

Проведений провідними психологами США, Росії, України аналіз трагічних випадків з охоронниками, в яких вони були смертельно травмовані чи поранені, зробив можливим виокремити основні психологічні чинники, що цьому сприяли [2; 7; 8]: охоронник втратив пильність; був фізично та тактично непередготовленим; не зумів вчасно розпізнати небезпеку; мав нестачу професійних знань і вмінь; не вірив, що він може стати об'єктом насильницьких дій з боку тих, з ким мав справу в небезпечній ситуації; ігнорував очевидні ознаки небезпеки; не був психологічно готовий до дій в екстремальній ситуації; був сонним або заснув.

Для збереження людського потенціалу, життя та здоров'я працівників керівники приватних охоронних підприємств повинні пам'ятати, що їх спеціальним і відповідальним завданням є турбота про збереження високого робочого настрою охоронників упродовж усього робочого часу. Резерв сил та можливостей людини пов'язано з такою її якістю, як працездатність. Уже через 2–3 години дуже напруженої роботи починається різке зниження працездатності під впливом втоми, що суттєво позначається і на якості дій. Для профілактики подібних неприємних наслідків доцільно навчити охоронників: постійно думати про те, як зберегти сили до моменту настання природної втоми; контролювати себе під час виконання монотонних дій; не витратити даремно сили на непотрібну суєту й усунення неорганізованості; використовувати можливі паузи в діях для відпочинку та відновлення сил; підтримувати високий морально-психологічний настрій, який здатний деякою мірою компенсувати втому, що розвивається, і збільшити термін високоефективної роботи.

Цей напрямок спеціального професійно-психологічного навчання доцільно здійснювати під час перерви між виконанням професійних дій та після їх закінчення. Пасивний відпочинок – сон, релаксація, послабленість (лежачи, сидячи з заплющеними очима) – є корисним і потрібним при загальній втомі, найчастіше фізичній. Але необачно відводити йому весь вільний від дій в екстремальних умовах час, оскільки можливий зворотний ефект – квазівтома, почуття втомленості при відсутності реальної втоми організму. Активний відпочинок – відпочинок, заповнений якоюсь активною та, за можливістю, цікавою діяльністю, яка не стомлює: іграми, читанням газет, книг і журналів, переглядом телепередач, прослуховуванням індивідуально прийнятної музики, гігієнічними заходами тощо. Зазначене є суттєвим для всіх категорій приватних охоронників, оскільки монотонність, почерговість або режим очікування дій є складовою їх професійної діяльності.

Психологічне саморозслаблення та самообілізація входить до переліку обов'язкових і дуже ефективних заходів відновлення сил та робочого настрою.

Працівник приватної охорони повинен уміти оцінювати свій стан і свідомо впливати на нього. Заняття з професійно-психологічної підготовки повинні передбачати процедуру навчання цього приватних охоронників.

Для вдосконалення ефективності практичного здійснення професійно-психологічної підготовки та вирішення у повному обсязі її завдань, особливого значення набуває методика проведення, що повинна містити в собі передовий досвід психологічної роботи, нові активні форми і методи навчання, а також супроводжуватися безперервним творчим пошуком керівників занять шляхів удосконалення методики викладання. Крім цього, підготовка до проведення занять потребує різнобічного матеріально-технічного забезпечення. Успішне вирішення завдань професійно-психологічної підготовки безпосередньо пов'язано з удосконаленням підготовки самого психолога, його професійної педагогічної майстерності, ерудиції та культури. Вимоги до психолога-тренера – це імперативна система професійних якостей, які визначають успішність навчальної діяльності.

Узагальнення зазначеного вище надало автору можливість опрацювати результативну процедуру професійно-психологічної підготовки охоронників приватних охоронних підприємств, основу якої становить формування основних структурних компонентів професійної готовності приватних охоронників.

Мотиваційний компонент психологічної готовності охоронників формується шляхом проведення вправ та ігор, що імітують конкретні професійні ситуації і спроможні актуалізувати різні аспекти мотиваційної сфери працівників (наприклад, мотиви професійного обов'язку, колективістські мотиви взаємодії, мотиви самоконтролю та саморегуляції). Цьому сприяє створення труднощів у навчальній ситуації, обстановки змагальності й особистісної зацікавленості приватних охоронників щодо досягнення позитивних результатів діяльності.

Орієнтаційний компонент готовності в основному опрацьовується за рахунок формування професійної компетентності шляхом аналізу доцільної

поведінки після навчальних ситуативних вправ та ігор, а також під час проведення інструктивних занять перед початком роботи.

Операційний компонент формується шляхом організації тренінгів професійно-значущих пізнавальних якостей, при вирішенні професійних пізнавальних завдань у стресогенних умовах, посиленням навантаження на пізнавальну сферу, моделюванням умов невизначеності, інформаційних протиріч тощо.

Розвиток *вольового компоненту* здійснюється шляхом: опрацювання ситуацій з елементами несподіваності, відповідальності за прийняття рішень, актуалізації боротьби мотивів, ситуацій ризику і небезпеки; створення умов, які вимагають мужніх рішень, здатності підкорити власні бажання вимогам службової дисципліни й умовам обстановки тощо.

Оціночний компонент психологічної готовності опрацьовується шляхом посилення вимог щодо обов'язковості оцінки своїх рішень і поведінки в ситуаціях групової взаємодії, розвитку реалістичності в оцінці власних спроможностей та ступеня сформованості професійно-важливих якостей, самокритичності і самовимогливості.

Психологічна підготовка приватних охоронників здійснюється в таких формах:

а) проведення занять у регламенті професійної підготовки (фізичної, вогневої, тактико-спеціальної тощо) із насиченням їх елементами психологічного змісту;

б) проведення занять зі спеціально організованої професійно-психологічної підготовки за допомогою професійно-психологічного тренінгу, рольових ігор, групових дискусій, апаратурних методик тощо.

На рисунку подано напрямки підвищення ефективності професійної діяльності охоронника приватного охоронного підприємства, які ми вважаємо основними.



Основні напрями формування психологічної готовності приватних охоронників

Озброєння приватних охоронників психологічними знаннями, що є необхідними для вирішення завдань професійної діяльності, передбачає їх ознайомлення з основами загальної та професійної психології, формування у них умінь і навичок урахувати психологію різних категорій людей, особливості особистості в своїй роботі, урахування охоронниками психологічних особливостей своїх професійних дій.

Формування і розвиток професійно значущих якостей передбачає, перш за все, розвиток тих якостей, від яких залежить ефективність професійної діяльності охоронників. До них відносять професійну спостережливість, уважність, професійну чутливість, гнучкість мислення, обережність, стриманість, поміркованість, схильність до обміркованого ризику тощо. Спеціальні вправи та тренування з розвитку цих якостей, що проводяться у межах спеціальної психологічної підготовки, надають можливість покращити показники їх розвитку в декілька разів.

Діяльність приватного охоронника пов'язано зі спілкуванням з різними категоріями громадян, яке у зв'язку з професійними повноваженнями

охоронників, може мати конфліктний характер. Тому від його вміння спілкуватися з людьми, установлювати психологічний контакт залежить успішність професійної діяльності в цілому. У приватних охоронників мають бути сформовані вміння швидко встановлювати контакт із незнайомими людьми, вислуховувати їх, долати психологічні бар'єри в процесі спілкування, доводити свою точку зору. Психологічна підготовка передбачає засвоєння охоронниками певних правил безконфліктного спілкування, які надають можливість полегшити процес установлення психологічного контакту.

Ураховуючи те, що будь-які обмеження в діях і поведінці людини, які викликані правилами та нормами поведіння на певному об'єкті, викликають негативну реакцію з її боку, дуже важливим для приватних охоронників є вміння вирішувати складні, конфліктні ситуації, застосовуючи методи психолого-педагогічного впливу на людей (переконання, навіювання, стимулювання тощо). Посилює важливість такого заходу і те, що приватний охоронник, на відміну від працівника органів внутрішніх справ, не має владних повноважень, які закріплені законом, і тому є обмеженим у використанні фізичної сили та спецзаходів. Саме це вимагає від нього ґрунтовних умінь і навичок застосування інших методів та прийомів уникнення і вирішення конфліктних ситуацій, зокрема психолого-педагогічного впливу.

Важливим компонентом професійної майстерності приватних охоронників є навички рольової поведінки, що використовуються з метою здобуття необхідної інформації, виконання певних професійних дій. У зв'язку з цим, під час психологічної підготовки охоронники повинні виробляти вміння за необхідності приховувати свою приналежність до охоронної структури, свої дійсні якості та стани, цілі спілкування тощо.

У повсякденній практичній роботі охоронники піддаються дії багатьох несприятливих психологічних обставин, які можуть впливати на якість виконання ними професійних дій. Тому психологічна стійкість розглядається як один із найважливіших показників психологічної підготовленості, що виявляється в здатності працівників не піддаватися дії негативних обставин.

Важливим тут буде формування знань і вмінь передбачати ці труднощі при вирішенні професійних завдань.

Формування психологічної стійкості та вміння володіти собою в напружених ситуаціях передбачає вироблення в охоронників певних емоційно-вольових якостей, таких як стійкість до невдач, схильність до обміркованого ризику, самовладання, витримка. Приватний охоронник повинен знати прийоми самоконтролю поведінки, уміти управляти своєю поведінкою й емоціями. Психологічні та фізичні навантаження, які притаманні професійній діяльності приватного охоронника, потребують від нього також знання методів зняття психологічного напруження і прийомів саморелаксації, що надають змогу в стислий час відновити працездатність та зняти зайве психічне напруження.

При організації занять з приватними охоронниками необхідно керуватися такими педагогічними принципами:

- 1) професійна і суспільно-корисна спрямованість занять;
- 2) наочність та реалістичність навчальних ситуацій;
- 3) активність і цілеспрямованість занять;
- 4) комплексність та системність;
- 5) навчання на достатньому і контрольованому рівні труднощів;
- 6) поєднання індивідуальних та групових форм організації занять.

Отже, можна констатувати, що основним чинником, який забезпечує ефективність професійної діяльності охоронників приватних охоронних підприємств, є їх професійна підготовленість, у тому числі психологічна. У свою чергу, професійна психологічна підготовленість фахівців-охоронників формується шляхом організації особливого психолого-педагогічного процесу, який визначається як професійна психологічна підготовка.

Список використаної літератури

1. Каленяк, В. Приватна охоронна діяльність: зарубіжний досвід та можливості його використання в Україні [Електронний ресурс] / В. Каленяк // Журнал-каталог "Персонал". – 2007. – № 5. – Режим доступу до журн. : <http://www.personal.in.ua/>.

2. Усталость и сон в правоохране (полицейский-охранник) [Электронный ресурс] / [обработ. Михаила Савелия] / “SoS-ru.info – Безопасность. Правила безопасности в повседневной жизни”. – Режим доступа : <http://sos-ru.info/>.

3. Кретчак, О. В. Психологічний аналіз професійної діяльності міліціонерів ДСО та визначальні умови її удосконалення : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.06 “Юридична психологія” / О. В. Кретчак. – К., 2003. – 25 с.

4. Половникова, Ж. Ю. Формирование психологической готовности сотрудников охраны к осуществлению профессиональной деятельности : дис. ... кандидата психол. наук / Половникова Ж. Ю. ; Университет внутренних дел. – Х., 1998.

5. Столяренко, А. М. Профессионально-психологическая подготовка сотрудников охраны / А. Столяренко. – М. : Акад. Упр. МВД РФ, 1984. – 234 с.

6. Астафьева, Н. Информационно-аналитический портал безопасности BOs est of security: новости рынка безопасности [Электронный ресурс] / Нина Астафьева. // Инфор.-аналит. жур. Best of security. – Режим доступа : <http://www.bos.dn.ua/>.

7. Агапов, И. В. Подготовка сотрудников охраны: психологический аспект / И. В. Агапов // Телохраниль. – 1996. – № 5. – С. 51–56.

8. Забезпечення особистої безпеки працівників органів внутрішніх справ при виконанні службових обов'язків : [науково-практичні рекомендації] / за ред. М. І. Ануфрієва, Я. Ю. Кондратьєва. – К. : НАВСУ, 1999. – 72 с.

Рецензент: кандидат психологічних наук Кондрюкова В. В.