

*Назаров О. О., кандидат психологічних наук, доцент,
перший проректор з навчальної та методичної роботи
Національного університету цивільного захисту України
(м. Харків)*

ДО ПРОБЛЕМИ НАДІЙНОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЇЇ ОПЕРАТИВНОГО ПРОГНОЗУВАННЯ В ПРАЦІВНИКІВ ЧЕРГОВО- ДИСПЕТЧЕРСЬКИХ СЛУЖБ ЕКСТРЕННОГО ВИКЛИКУ

В статті розглядаються методологічні та практичні аспекти надійності професійної діяльності диспетчерів чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, обґрунтовуються умови, особливості та інструменти її оперативного прогнозування.

Ключові слова: надійність професійної діяльності, диспетчер чергово-диспетчерської служби екстреного виклику, оперативне психологічне прогнозування.

В статье рассматриваются методологические и практические аспекты надежности профессиональной деятельности диспетчеров дежурных диспетчерских служб экстренного вызова МЧС Украины, обосновываются условия, особенности и инструменты ее психологического прогнозирования.

Ключевые слова: надежность профессиональной деятельности, диспетчер дежурной диспетчерской службы экстренного вызова, оперативное психологическое прогнозирование.

In the article it is considered the methodological and practical aspects of reliability of professional activity of the dispatchers in the duty control service of emergency call center of MES of Ukraine. It is grounded the conditions, peculiarities and tools of operative psychological prognosis.

Key words: reliability in professional activity, the dispatcher in the duty control service of emergency call center, operative psychological prognosis.

Постановка проблеми. В умовах активної та багатогранної розбудови Єдиної державної системи цивільного захисту населення і територій України одним з пріоритетних напрямів психології діяльності в екстремальних умовах є проблема прогнозування, контролю та забезпечення надійності професійної діяльності з метою збереження належного рівня фізичного та психічного здоров'я працівників аварійно-рятувальних підрозділів, спеціальних служб МНС, які здійснюють виконання завдань за призначенням щодо подолання негативних наслідків надзвичайних ситуацій природного та техногенного характеру.

Актуальність вирішення питань, які складають зазначену проблему, визначається й низкою об'єктивних факторів, а саме складним положенням щодо створення безпечних для життя й здоров'я працівників умов праці, нагальною необхідністю профілактики серед них виробничого травматизму та професійно обумовлених захворювань, які безпосередньо впливають на результати професійної діяльності персоналу та його професійну надійність.

Актуальність дослідження. В зв'язку з вищезгаданим постає важливим питання

про визначення та уточнення методологічних та практичних аспектів вивчення конкретних особливостей щодо екстремальності умов та інших психологічних аспектів професійної діяльності диспетчерів чергово-диспетчерських служб екстреного виклику, а також критеріальних засад щодо психологічного контролю та прогнозування надійності діяльності фахівців екстремального профілю.

Актуальність вищезгаданого підтверджується збільшенням обсягів роботи чергово-диспетчерських служб та урізноманітненням завдань, що ними вирішуються, а також практично відсутніми психологічними працями щодо застосування засобів та інструментів психологічного контролю та подальшого прогнозування надійності діяльності диспетчерів чергово-диспетчерських служб екстреного виклику.

Аналіз останніх досліджень і публікацій щодо сучасних підходів в психологічній науці й практиці до вивчення проблем психологічного прогнозування та забезпечення надійності професійної діяльності фахівців екстремального профілю діяльності, в тому числі диспетчерів чергово-диспетчерських служб

екстреного виклику, показують, що на цей час існують достатньо ґрунтовні теоретичні основи та практичні результати завдяки систематизованим та цілеспрямованим науковим пошукам в рамках екстремальної психології та психології діяльності в особливих умовах [1], що відображено у роботах російських (В.О. Бодров, Н.Ф. Лук'янов, Л.О. Кітаєв-Смик, О.М. Ємельянов, І.Б. Лебедев, В.Л. Марищук та інш.) і вітчизняних (С.П. Бочарова, С.Д. Максименко, В.С. Медведєв, М.С. Корольчук, О.В. Тімченко, А.Д. Сафін, Є.М. Потапчук та інш.) вчених.

Дослідження О.В. Тімченка та О.П. Євсюкова [1,2] довели, що професійна надійність персоналу МНС України - це його готовність діяти відповідно до устояної системи, моральних еталонів у різноманітних ситуаціях взаємодії з мінімальними витратами для здоров'я, а оцінним чинником ступеня професійної надійності виступають помилкові дії персоналу МНС у ході виконання різноманітних задач службової діяльності. Крім того, відмічається, що оцінку професійної надійності персоналу доцільно проводити з урахуванням як індивідуальних особливостей конкретної людини, так і групових характеристик контингенту спеціалістів певного виду професійної діяльності в межах МНС України.

Крім того, з урахуванням особливостей операторського виду діяльності, до якого відноситься досліджувана нами професія диспетчерів чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, дослідження О.В. Тімченка, О.П. Євсюкова, Д.В. Лебедева та інш. [1,2,3] з позицій як інженерної, так й екстремальної психології, дозволили нам констатувати, що надійність роботи людини-оператора (диспетчера) перебуває у прямій залежності від індивідуальних психічних, психологічних та психофізіологічних якостей та особливостей, а також якості її професійної підготовки, а психологічні й психофізіологічні можливості людини обмежені через їхню генетичну обумовленість та обмеженість розвитку в ході тренування або навчання фахівця.

Саме тому дослідниками вказується, що одним з ефективних шляхів підвищення

боездатності та якості професійної діяльності спеціалістів екстремального профілю є прогноз їх професійної надійності за психологічними показниками, який може бути довгостроковим або оперативним.

Результати наукових досліджень О.В. Тімченка, О.П. Євсюкова [1,2] щодо психологічного прогнозування надійності діяльності працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України, а також дослідження, які здійснені нами щодо особливостей умов та чинників, які впливають на надійність професійної діяльності фахівців операторського (диспетчерського) виду діяльності [4,5,6] в межах МНС, підтвердили обґрунтованість та наявність методологічних та інструментальних засобів довгострокового прогнозування професійної надійності діяльності диспетчера чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, яка визначається комплексом взаємозв'язаних факторів системи "людина-техніка-середовище": впливом природних факторів, умов придатності до життєдіяльності (технічних, хімічних, побутових), медико-біологічних і соціально-психологічних, що відображається на різних рівнях функціональної динамічної структури особистості (психологічному, соціальному, біологічному і професійному).

Виходячи з вищевикладеного, на нашу думку, кажучи про надійність професійної діяльності диспетчера чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України сьогодні доцільно звернутися саме до проблеми оперативного контролю та оперативного прогнозування функціональної надійності персоналу з урахуванням особливостей умов та чинників, які впливають на надійність професійної діяльності, а також передумов та наслідків виникнення в диспетчера служби екстреного виклику негативних явищ щодо фізичного та психічного здоров'я, психологічних та психофізіологічних станів та явищ, а основу такого прогнозу мають складати надійні, валідні та практичні психологічні тести разом з діагностичними алгоритмами їх застосування.

Виклад основного матеріалу.

Вирішенню актуальної практичної проблеми прогнозування надійності діяльності працівників екстремальних професій присвячено багато досліджень, в тому числі й роботи О.В.Тімченка, О.П.Євсюкова [1,2] стосовно працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України, у яких експериментально апробовано та доведено ефективність методик відповідного довгострокового прогнозування, яке здійснюється під час професійного відбору кандидатів на службу та продовжується у повсякденній професійній діяльності засобами та методами психологічного супроводу. Важливим для нас висновком є той факт, що вищезгадані наукові пошуки встановили, що найбільш значущими в плані забезпечення надійності фахівців екстремального профілю є індивідуально-психологічні якості особистості, що характеризують емоційну й нервово-психічну стійкість, ситуаційну й особистісну тривожність, особливості характеру й темпераменту. При цьому, вивчення проблеми конкретного фахівця має ґрунтуватися на дослідженні таких аспектів, як стійкість професійно значущих психологічних і фізіологічних якостей та функцій людини, її працездатності, впливу змінених функціональних станів і організації діяльності (режимів, навантажень тощо) на її робочі показники, значення індивідуально-психологічних характеристик особистості для формування і збереження професійного довголіття тощо.

Слід зазначити, що зазначений підхід до проблеми довгострокового прогнозування надійності працівників аварійно-рятувальних підрозділів був успішно реалізований, але він не дав відповідей на запитання щодо реалізації оперативного прогнозу стосовно зазначених фахівців, а також фахівців іншого, в тому числі й диспетчерського, профілю діяльності.

Разом з тим, наші попередні дослідження проблем професійної надійності, її функціональної складової, моделювання професійної діяльності диспетчерів чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України [4,5,6],

надають можливість визначити методологічні та інструментальні засади реалізації оперативного прогнозування надійності професійної діяльності зазначеної категорії працівників.

При цьому ми виходимо з положення, що завдання довгострокового прогнозу надійності професійної діяльності вирішуються в ході професійного відбору спеціалістів, а глибина цього прогнозу - місяці та роки. З іншого боку, оперативний (короткостроковий) прогноз, як правило, здійснюється безпосередньо перед виконанням екстремальних завдань, чергуванням тощо, а його глибина складає години (час чергування).

Основною робочою гіпотезою є припущення, що оперативний (короткостроковий) прогноз надійності діяльності диспетчерів, як фахівців екстремального профілю, буде ефективним (точним, достовірним), якщо він реалізуватиметься на основі стандартизованих різнорівневих психодіагностичних тестів, які забезпечують експрес-оцінку поточного психологічного стану за допомогою багатомірних критеріїв та діагностичного алгоритму їх застосування.

При цьому слід враховувати, що загальний рівень функціональної надійності диспетчерів чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України обумовлений субординаційними відношеннями системи професійно важливих якостей, оперативної працездатності та актуального функціонального стану з урахуванням того, що вказані компоненти підпорядковуються структуроутворюючої закономірності: їх вплив на надійність диспетчерської діяльності виявляється не тільки на рівні активності кожного компонента, а й у більшому ступеню – в їх кумулятивній дії.

Результати наших попередніх досліджень та аналіз особливостей умов діяльності диспетчерів доводять, що основний зміст їх професійної діяльності у більшості визначається завданнями, що пов'язані з інтенсивною переробкою інформації та прийняттям рішень [5]. При цьому ефективність професійної діяльності

Питання психології

персоналу визначають професійно важливі якості:

- функції уваги;
- психофізіологічні особливості;
- комунікативні якості;
- емоційно-вольові властивості;
- пам'ять;
- оперативне мислення.

Крім того, дослідження сенсомоторних якостей, особливо довільної уваги та швидкості реакції, виявило низький рівень фактичної оперативної працездатності диспетчерів, для якої саме ці параметри вищої нервової діяльності є найбільш інформативними.

Таким чином, спираючись на вищезгадане, можна припустити, що для диспетчерів характерним є специфічне вираження стану працездатності, яке інтегрує оперативну готовність та процесуальну динаміку у лімітованому часовому режимі із особливими навантаженнями на психічну та психофізіологічну сфери. Такий стан можна визначити як оперативну працездатність, до розгляду якої й слід звертатися, якщо досліджувати оперативну надійність диспетчерського персоналу.

Стосовно особливих навантажень на психічну та психофізіологічну сфери диспетчера: результати нашого дослідження дозволяють зазначити, що пріоритетним фактором напруженості праці диспетчера є високий рівень емоційного навантаження, що обумовлений ступенем відповідальності за безпеку інших осіб, в тому числі й працівників аварійно-рятувальних підрозділів, значимістю помилки, ступенем ризику у прийнятті рішення, а також можливістю виникнення нової надзвичайної ситуації та необхідність прийняття оперативного рішення.

Все це визначає додаткові вимоги до психічної стійкості працівника: при порушенні нормальних умов організації діяльності виникає зниження адаптаційних можливостей персоналу, та, як наслідок, виникає втома та перевтома. Це створює негативний емоційний фон професійної діяльності диспетчера, додаткове почуття втоми, надлишкове напруження психічних ресурсів та у крайньому варіанті - дезадаптацію професійної діяльності як

короткострокову у період добового чергування, так й пролонговану, яка може мати подальші негативні наслідки щодо діяльності та працездатності працівника. При цьому, як свідчить аналіз, великий стаж роботи диспетчера не завжди є позитивним фактором, який дозволяє зберегти належний рівень професійної діяльності.

Все вищезгадане дозволяє констатувати, що оперативний психологічний контроль та короткострокове прогнозування надійності професійної діяльності диспетчерського персоналу мають здійснюватися з урахуванням концептуальних засад психодіагностики, диференційної психології та прогностики на основі принципів об'єктивності, відповідності і інформативності, кваліметрії, комплексності, орієнтації на вимір функціональних резервів психічних функцій, врахування їх компенсаторно-приспосувальних можливостей, реалізації психодіагностичних методик та алгоритмів.

Спираючись на теоретико-методологічне положення, що оперативна надійність професійної діяльності диспетчерів чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України пов'язана з психологічними якостями, які характеризують поточний психологічний стан та основний внесок у сукупність зв'язків вносять психодіагностичні показники, які характеризують функціональний стан центральної нервової системи, функції уваги, пам'яті та нервово-психічну врівноваженість спеціаліста, можна запропонувати для перевірки на валідність при експрес-тестуванні оперативного психологічного контролю та прогнозу надійності діяльності вищезгаданих фахівців екстремального профілю наступні методики:

експрес-варіант тесту ФСАН (фізичний стан, самопочуття, активність, настрої),

методика діагностики функціонального стану центральної нервової системи,

шкала самооцінки Спілбергера-Ханіна (рівень особистісної тривожності),

кольоровий тест попарних порівнянь (модифікований варіант кольорового тесту М.Люшера),

методика "Реакція на об'єкт що рухається" тощо,

Питання психології

які дозволяють отримати інформацію про психологічний стан диспетчера, функціональні резерви центральної нервової системи, емоційно-вольову усталеність та тривожність, психоемоційний стан, психомоторіку тощо.

Наведений перелік методик може бути доповнений експрес-методиками оперативної оцінки в диспетчера протікання психічних процесів (уваги, пам'яті, сприйняття тощо), а саме методиками "Чорно-червона таблиця модифікована", "Оперативні пам'ять", методикою Мюнстерберга та інш.

Вищезгадані методики запропоновані, обгрунтовані та апробовані у дослідженнях, здійснених працівниками науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології [1], але їх застосування щодо реалізації оперативного прогнозування надійності діяльності диспетчерів потребує додаткових досліджень.

Висновки. Результати досліджень показують, що психологічні функції, які характеризують особливості уваги, пам'яті, мислення, психомоторіку, властивості вищої нервової діяльності та індивідуально-

психологічні властивості особистості, відіграють роль центральних механізмів інформаційного, емоційно-вольового та сенсомоторного забезпечення діяльності, тісно зв'язані із надійністю професійної діяльності, що дозволяє застосовувати відповідні психодіагностичні методики щодо психологічного контролю та оперативного прогнозування надійності діяльності диспетчерів чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України.

Перспективними напрямками подальших досліджень є апробація комплексу запропонованих психодіагностичних методик щодо оперативного контролю та короткострокового прогнозу надійності діяльності диспетчерів чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України та подальше створення діагностичного алгоритму застосування стандартизованих різномірних психодіагностичних тестів, які мають забезпечити експрес-оцінку поточного психологічного стану за допомогою багатомірних критеріїв.

Література

1. Тімченко О.В. Екстремальна психологія: Підручник / О.П. Євсюков, А.С.Куфлієвський, Д.В. Лебедев, С.М. Миронець, О.О. Назаров, Л.А. Перелигіна, В.П. Садковий, О.І. Склень, О.В. Тімченко, В.Є. Христенко, І.О. Шевченко / Под ред. Тімченко О.В. -К.: ТОВ "Август Трейд", 2007. - 502 с.
2. Тімченко О.В. Психологічне прогнозування надійності діяльності працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України: [монографія] / О.П. Євсюков, О. В. Тімченко. -Харків: УЦЗУ, 2007. -288 с.
3. Тімченко О.В. Соціально-психологічні детермінанти помилкових дій у професійній діяльності фахівців водолазних формувань аварійно-рятувальних підрозділів МНС України: [монографія] / Д.В. Лебедев, С.Ю. Лебедева, О.О.Назаров, Н.В. Оніщенко, В.П. Садковий, О.В. Тімченко. -Харків: УЦЗУ, 2009. -216 с.
4. Назаров О.О. Суб'єктні аспекти надійності професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику / О.О. Назаров // Слобожанський науково-спортивний вісник: Наук.-теор. журнал. -Харків: ХДАФК, 2011. - №1. -С. 140-143.
5. Назаров О.О. Особливості професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України / О.О. Назаров, Л.О.Гонтаренко // Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. - Харків: УЦЗУ, 2007. - Вип 1. -С. 203-215.
6. Назаров О.О. До проблеми надійності в професійній діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику / О.О. Назаров, Л.О. Гонтаренко // Вісник Національної академії оборони України. Збірник наукових праць. -К.: НУОУ, 2010. – Вип. 6 (19). – С. 121-126.