

УДК 14.00.09

*Гонтаренко Л. О., к. психол. н., доцент кафедри СіГД НУЦЗУ*

## **ЗДАТНІСТЬ ОСОБИСТОСТІ ДО ДИСПЕТЧЕРСЬКОГО ВИДУ ДІЯЛЬНОСТІ В МЕЖАХ МНС УКРАЇНИ**

Вивчені, оцінені і проаналізовані професійно важливі психологічні якості працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику. Встановлений кореляційний зв'язок індивідуально-психологічних якостей особи працівника "Служби 112" з показниками успішності професійної діяльності. Побудована максимально достовірна професіограма професійної діяльності працівників-диспетчерів. Розроблена формула прогнозу придатності фахівця до професійної діяльності.

*Ключові слова:* чергово-диспетчерська служба екстреного виклику МНС України; фахівці-диспетчери "Служби 112"; професійно важливі якості; експертне оцінювання; професіограма; алгоритм придатності особи; успішність професійної діяльності; придатність кандидата.

Изучены, оценены и проанализированы профессионально важные психологические качества работников дежурно-диспетчерской службы экстренного вызова. Установлена корреляционная связь индивидуально-психологических качеств личности работника "Службы 112" с показателями успешности профессиональной деятельности. Построена максимально достоверная професіограма профессиональной деятельности работников-диспетчеров. Разработана формула прогноза пригодности специалиста к профессиональной деятельности.

*Ключевые слова:* дежурно-диспетчерская служба экстренного вызова МНС Украины; специалисты-диспетчеры "Службы 112"; профессионально важные качества; экспертное оценивание; професіограма; алгоритм пригодности личности; успешность профессиональной деятельности; пригодность кандидата.

**Постановка проблеми.** Розширений аналіз організаційно-штатної і функціональної побудови оперативно-рятувальної служби, а також нормативно-правові акти МНС України, які регулюють її діяльність, доводить, що диспетчерський вид діяльності за змістом значною мірою відрізняється від діяльності фахівців інших підрозділів МНС України та пред'являє високі вимоги (вище середніх) до пізнавальних психічних процесів, комунікативних і моторних здібностей, емоційних і особистісних якостей працівника.

Процедуру вивчення, оцінювання та аналіз професійно важливих психологічних якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України за допомогою експертних оцінок, що дають безпосередні керівники своїм підлеглим, було проведено з метою отримання якомога більшої кількості даних різного походження для побудови максимально достовірної професіограми професійної діяльності працівників-диспетчерів.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** При проведенні психологічного аналізу діяльності для потреб професійно-психологічного відбору, на думку В. А. Бодрова, Е. Ф. Зеєра, Є. Л. Ільїна, І. Д. Кудрина, доцільним є

виділення насамперед таких професійно важливих якостей, які диференціюють людей за ефективністю праці, а також залишаються достатньо стійкими, незмінними протягом всіх етапів формування й розвитку професійної діяльності та погано піддаються тренуванню.

**Виклад основного матеріалу.** Першою групою досліджуваних для вивчення рівня сформованості професійно важливих якостей визначена група фахівців-диспетчерів «Служби 112», які вже потенційно мають високий рівень розвиненості необхідних для роботи якостей. Проте ці фахівці також були оцінені безпосередніми керівниками, а отримані результати порівняні з рівнем розвитку професійно важливих якостей у працівників чергово-диспетчерської служби, яка була і залишається традиційною для підрозділів МНС (друга група досліджуваних).

Слід зазначити, що обидві групи фахівців відносяться до загальної системи чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, але їх відрізняє функціональне призначення та рівень взаємодії з іншими службами міста та області, а саме «Служба 112» – це нова підсистема міжвідомчого рівня у загальній диспетчерській службі МНС України, яка традиційно працювала лише зі специфічними повідомленнями про надзвичайні ситуації (пожежа, вибух тощо).

У процесі дослідження оцінювалися пізнавальні процеси (пам'ять, увага, інтелект), до рівня розвитку яких висуваються певні вимоги, оскільки диспетчерська діяльність значною мірою пов'язана зі сприйняттям, переробкою та зберіганням інформації. Крім того, оцінювалися й особистісні якості працівників (уміння спілкуватися, емоційна зрілість, вольові якості, стресостійкість), які значною мірою необхідні для успішної роботи у складі чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України. Оцінка проводилася за трибальною системою (1 — високий, 2 — середній, 3 — низький рівень). Результати оцінок (у відсотках від загальної кількості обстежуваних) наведені у таблиці 1.

Найчастіше за оцінкою таких характеристик відбувається призначення фахівця на посаду диспетчера, а також проводиться перерозподіл особового складу служби екстреного виклику.

Порівняльний аналіз отриманих результатів дозволив зафіксувати певні розходження у показниках експертних оцінок рівнів сформованості професійно важливих якостей диспетчерів. Було встановлено, що незадовільний або низький рівень розвитку пам'яті властивий більшій кількості працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику, ніж фахівцям-диспетчерам «Служби 112» (32,70 % проти 18,81 %, при  $p \leq 0,05$ ).

При аналізі результатів було відмічено, що такі навички, як уміння спілкуватись, знаходити спільну мову з комунікатором, вміння розуміти іншого є більш властивими для фахівців-диспетчерів «Служби 112». За результатами експертного оцінювання в 1-ій групі (93 особи) найчастіше зустрічається

високий рівень сформованості зазначених якостей (61,21 % проти 49,67 %, при  $p \leq 0,05$ ). А от середній рівень розвиненості комунікативних навичок є виразним у майже 40 % досліджуваних 2-ої групи (139 осіб) і лише у 29,55 % досліджуваних 1-ої групи. Результати достовірні на рівні  $p \leq 0,05$ .

Таблиця 1

**Результати експертного оцінювання безпосередніми керівниками рівня професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України (%)**

ПВЯ	Рівні виразності	1 група	2 група	$\phi$
Пам'ять	Високий	39,14	30,08	1,78
	Середній	42,05	37,22	1,53
	Низький	18,81	32,70	2,91*
Увага	Високий	45,92	39,65	1,70
	Середній	38,04	40,45	1,04
	Низький	16,04	19,90	1,22
Інтелект	Високий	58,16	52,93	1,89
	Середній	40,09	42,71	0,73
	Низький	1,75	4,36	1,12
Уміння спілкуватися	Високий	61,21	49,67	2,52*
	Середній	29,55	39,90	2,94*
	Низький	9,24	10,43	0,38
Вольові якості	Високий	32,80	35,19	0,77
	Середній	46,11	46,05	0,03
	Низький	21,09	18,76	1,05
Емоційна зрілість	Високий	35,64	40,21	1,84
	Середній	36,92	18,16	3,12**
	Низький	27,44	41,63	2,49*
Стресостійкість	Високий	57,01	40,85	2,30*
	Середній	32,56	22,84	1,93
	Низький	10,43	36,31	3,67**

Примітка: \* $p \leq 0,05$ , \*\* $p \leq 0,01$

Наступну низку достовірних розбіжностей в результатах було зафіксовано стосовно рівня сформованості такої професійно важливої якості, як емоційна зрілість. Відмічається, що більша кількість випробуваних 2 групи оцінюється експертами як володарі низького рівню емоційної зрілості. В 1 групі, на думку експертів, таких фахівців лише 27,44 % ( $p \leq 0,05$ ). Відмічено, що середній рівень розвиненості емоційної зрілості є властивим 36,92 % фахівців «Служби 112». В 2-ій групі досліджуваних таких фахівців майже в два рази менше (18,16 %). Результати є значущими на рівні  $p \leq 0,01$ .

Стосовно важливості розвиненої стресостійкості в професійній діяльності працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику слід сказати, що вона без перебільшення є одним з головних факторів, який обумовлює високі показники діяльності. Окрім цього, стресостійкість особистості «охороняє» працівника від негативного впливу зовнішніх факторів, дозволяє йому зберігати психологічну рівновагу та не потерпати від психічної напруги [3; 4; 5]. Отримані результати свідчать, що низький рівень стресостійкості зафіксовано більш ніж у третини фахівців-диспетчерів 2 групи (36,31 %). В 1-ій групі такий рівень стресостійкості відмічено лише у кожного десятого. Результати достовірні на рівні  $p \leq 0,01$ . Високий рівень стресостійкості є властивим більшості фахівців-диспетчерів «Служби 112», а у їхніх колег такий показник становить 40,85 % ( $p \leq 0,05$ ).

Якщо розглядати розподіл оцінок рівнів розвитку окремих психологічних якостей загалом по двох групах, то нами виявлено зсув розподілів до кращих оцінок за такими якостями, як пам'ять, увага, інтелект, комунікативні навички та стресостійкість. Тобто можна сказати, що це найбільш професійно розвинені психологічні якості у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України. Для таких характеристик, як емоційна зрілість і вольові якості, розподіл зсунуто до середніх оцінок, тобто можна відзначити домінування середнього рівня цих психологічних якостей.

Якщо підрахувати середні бали, отримані працівниками диспетчерського виду діяльності за кожною психологічною якістю, то вони вишикуються у наступний ряд за рівнем розвитку: пам'ять, увага, уміння спілкуватися, інтелект, стресостійкість, емоційна зрілість, вольові якості. Можна припустити, що професійна діяльність працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України стихійно тренує та розвиває, у першу чергу, такі психологічні якості, як пам'ять, увагу, уміння спілкуватися та, меншою мірою, сприяє розвитку емоційно-вольової сфери.

Щодо рівня стресостійкості, можна відзначити, що професійна діяльність працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України насичена нервово-психічними перевантаженнями. Як відзначалося раніше, одним із провідних факторів професійної незадоволеності є неспокійний, нервовий, напружений характер роботи. Нерідкі погрози, словесні образи з боку контингенту, що звертається по телефону до служби. Це відзначали понад 80 % респондентів. Наявність гострих конфліктних ситуацій відзначають майже всі працівники, причому у кожного четвертого вони трапляються щодня. Протягом роботи значна частина працівників відзначає симптоми стомлення: утому, дратівливість, зниження уваги. Близько 20 % респондентів скаржаться на більш серйозні порушення: головний біль, слабкість, запаморочення. Все це є наслідком хронічної нервово-психічної напруги, що часто призводить до зниження самоконтролю, нестриманості, нервових зривів, що й відображається в низькій оцінці такої якості, як стресостійкість.

Аналіз результатів експертних оцінок фахівців, структури дій та реальної практичної роботи персоналу чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, а також умов несення диспетчерської служби та їх негативного впливу на особовий склад чергової зміни (в першу чергу стосовно її напруженості та негативних наслідків, до яких вона призводить) дозволили встановити відмінності диспетчерського виду діяльності в МНС України від традиційної операторської діяльності, а саме за наявністю активного пошуку оперативної інформації, багаторазового тиражування даного активного пошуку, наявністю групового виконавчого механізму при ліквідації надзвичайної ситуації, що має власну психологічну активність (мотиви, настанови, знання, досвід, дисциплінованість).

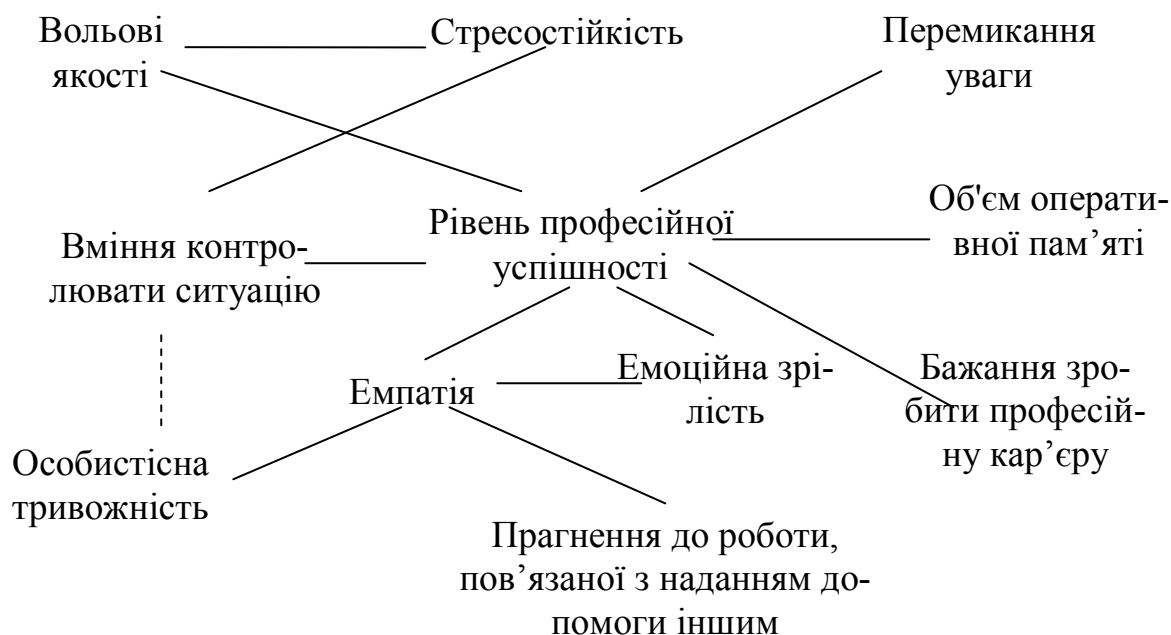
З метою вивчення особливостей взаємозв'язку рівня сформованості професійно важливих якостей фахівців-диспетчерів та успішності їхньої професійної діяльності, нами було проведено кореляційний аналіз в групі фахівців «Служби 112» за допомогою  $r$ -критерію Пірсона. Така статистична процедура дозволяє визначити відносно стійку структурну організацію індивідуально-психологічних властивостей особистості, відмітити дію компенсаторних механізмів, вивчити причинно-наслідкові зв'язки між функціонуванням професійно-важливих якостей особистості. Кореляційна структура психологічних особливостей фахівців-диспетчерів доповнила розроблений перелік професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України та надала йому завершеного вигляду (див. рис. 2).

При розгляді особливостей емоційної сфери фахівців-диспетчерів нами було визначено позитивний, помірний за силою, кореляційний зв'язок між показниками рівня особистісної тривожності та рівнем емпатійних властивостей особистості ( $r = 0,42, p \leq 0,05$ ). Це свідчить про те, що емпатія більш легко реалізується за умови подібності поведінкових та емоційних реакцій особистості та у високо тривожних індивідів. Таким чином, можна сказати, що ті з фахівців, у кого зареєстровано більш високий рівень тривожності, більш схильні до емпатії та більш чутливо ставляться до проблем інших людей. Слід зазначити, що такі фахівці потребують тренування навичок саморегуляції свого емоційного стану.

Окрім зазначеного, особистісна тривожність особистості зворотно відноситься до вміння фахівця-диспетчера контролювати ситуацію. Між цими показниками було зафіксовано зворотний, середній за силою, взаємозв'язок ( $r = -0,65, p \leq 0,05$ ). У свою чергу здатність суб'єкта діяльності контролювати ситуацію тісно пов'язана зі стресостійкістю особистості ( $r=0,71, p \leq 0,01$ ).

Рівень успішності професійної діяльності фахівців-диспетчерів, який оцінювався їхніми безпосередніми керівниками, пов'язаний з низкою індивідуально-психологічних якостей особистості [1; 2]. Так було встановлено

прямий тісний взаємозв'язок між рівнем успішності фахівця та рівнем розвитку в нього емпатійних тенденцій ( $r=0,74$ ,  $p \leq 0,01$ ); вмінням контролювати ситуацію ( $r=0,30$ ,  $p \leq 0,05$ ) – помірний взаємозв'язок з тенденцією до слабкого; рівнем оперативної пам'яті фахівця-диспетчера ( $r=0,37$ ,  $p \leq 0,05$ ) та показником перемикання уваги ( $r=0,42$ ,  $p \leq 0,05$ ) – помірні позитивні кореляційні зв'язки та бажанням зробити кар'єру ( $r=0,33$ ,  $p \leq 0,05$ ).



Примітка:

— пряма кореляція

- - - - - зворотна кореляція

**Рис. 2. Кореляційний зв'язок індивідуально-психологічних якостей особистості працівника «Служби 112» з показниками успішності професійної діяльності.**

Окрім цього, успішність професійної діяльності здатні визначати розвинені вольові якості особистості ( $r=0,38$ ,  $p \leq 0,05$ ) та рівень емоційної зрілості фахівця ( $r=0,29$ ,  $p \leq 0,05$ ), яка, у свою чергу, пов'язана з емпатійними особливостями ( $r=0,24$ ,  $p \leq 0,05$ ). Також відзначимо, що емпатійні особливості пов'язані з прагненням до роботи, яка передбачає надання допомоги іншим людям ( $r=0,67$ ,  $p \leq 0,05$ ).

Таким чином, отримані взаємозв'язки допомагають більш достовірно визначити провідні професійно важливі якості фахівця чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України в професіографічній системі.

Проведене дослідження було спрямоване на вирішення цілої низки завдань, основними з яких були побудова або розробка професіограми до

професії фахівця-диспетчера служби екстреного виклику МНС України та визначення особливостей виразності професійно важливих якостей фахівців за розробленою професіограмою. Результати цієї роботи дозволяють говорити про цілу низку факторів, умов та психологічних особливостей, що детермінують ефективність професійної діяльності. Проте такий об'єм матеріалу є незручним в умовах проведення професійного відбору кандидатів на посаду фахівця чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.

Таким чином, постає питання про розробку максимально об'єктивної моделі або алгоритму, за яким би можна було отримати інформацію стосовно придатності особистості до певного виду діяльності та визначити потенційний рівень її професійної успішності. Для реалізації даного завдання нами було проведено множинний регресійний аналіз (МРА), призначений для вивчення взаємозв'язку залежної змінної та декількох незалежних або вихідних змінних. У нашому випадку в якості залежної змінної виступив рівень ефективності діяльності працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, а в якості вихідних незалежних змінних ми використали показники виразності професійно важливих якостей, які характеризують високоефективного фахівця, а саме – працівника «Служби 112».

Таким чином, при проведенні регресійного аналізу ми одержали наступну формулу:

$$Y = \text{Constant} + (0,463) Д + (0,342) ОД + (0,041) ЕТ - (0,956) РТ + (0,662) РКУ + (0,955) ООП + (0,441) ЕС + (0,375) ШР + e, \quad (1)$$

де  $Y$  – ступінь придатності;  $\text{Constant} = 26,71$ ;  $e$  – помилка оцінювання;  $Д$  – загальна активність;  $ОД$  – суспільна корисність;  $ЕТ$  – емпатійні тенденції;  $РТ$  – реактивна тривожність;  $РКУ$  – розподіл та концентрація уваги;  $ООП$  – об'єм оперативної пам'яті;  $ЕС$  – емоційна стійкість;  $ШР$  – швидкість реакції.

Коефіцієнти регресії перед скороченими значеннями професійно важливих якостей вказують на їх внесок у прогноз придатності фахівця до професійної діяльності.

Підставивши до формули дані виразності професійно важливих якостей, ми отримали наступне:

$$Y (1) = 22,32 \text{ — за даними групи фахівців «Служби 112»}.$$

Оскільки наше дослідження було побудоване у вигляді розробки професіограми та паралельної її апробації на групі фахівців чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, то логічним буде проведення перевірки за даною формулою рівня придатності до професійної діяльності фахівців 2-ої групи.

Підставивши числові показники рівнів сформованості професійно важливих якостей фахівців 2-ої групи в розроблену формулу та порівнявши результат з еталоном, ми бачимо, що отриманий показник є меншим за коефіцієнт професійної придатності до професійної діяльності.

## Вихідні дані процедури лінійної регресії (бали)

Coefficients (a)					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	26,711	13,561		2,267	,040
Підтримка життєзабезпечення (Ж)	9,190E-02	,374	,228	,846	,782
Комфорт (К)	-,526	,845	,173	1,889	,038
Соціальний статус (С)	,312	,389	,253	,906	,229
Спілкування (О)	-,304	,071		,386	,091
Загальна активність (Д)	,489	,451	,463	2,345	,454
Творча активність (ДР)	,491	,973	,280	1,09	,068
Суспільна корисність (ОД)	,186	,589	,342	3,910	,039
Сформованість емпатійних тенденцій	-,739	,993	,041	2,067	,578
Реактивна тривожність	,854	,273	-,956	3,090	,041
Особистісна тривожність	-,531	,443	-,077	,277	,912
Узагальнення та аналіз інформації	2,932E-02	,635	-,532	1,982	,044
Гнучкість мислення	,525	,522	-,326	1,780	,058
Просторова увага	-,228	,474	,523	,836	,345
Емоційна деструкція	-,121	,294	,851	0,089	,561
Розподіл та концентрація уваги	-,594	,992	,662	2,668	,803
Інтегральний показник	-,359	,300	,628	,892	,019
Рівень розвиненості слухової уваги	,027	,231	,510	,331	,343
Концентрація уваги	,455	,439	,022	1,056	,173
Розподіл уваги	,671	,637	,173	,183	,253
Перемикання уваги	,994	,867	,901	,891	,249
Зосередженість на проблемі	,121	,029	,605	1,892	,093
Швидкість реакції	,748	,442	,375	2,998	,782
Терплячість до комунікатора	,896	,187	,045	1,723	,002
Емоційна стійкість	,889	,364	,441	3,164	,298
Здатність контролювати ситуацію	,232	,997	,512	1,903	,889
Відношення до комунікатора	,638	,563	,719	1,556	,056
Оперативна пам'ять	,644	,884	,955	2,454	,002
HS – Понадконтроль	,230	,912	,567	1,903	,332
D – Депресія	,342	,321	,732	1,002	,892
HU – Істерія	,672	,451	,293	,892	,882
PD – Психопатія	-,679	,562	,784	,837	,901
Mf – Мужність	,635	,764	,287	,021	,438
Pa – Ригідність	,276	,928	,098	,356	,755
Pt – Тривожність	,997	,673	,329	,108	,142
Sc – Індивідуалістичність	,881	,647	-,584	,620	,553
Ma – Активність	,287	,822	-,885	,231	,827
Si – Інтроверсія	,454	,187	,056	1,625	,844

**a Dependent Variable:** Y –рівень ефективності професійної діяльності працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України; ступінь придатності кандидата

$Y(2) = 13,47$  — за даними групи працівників чергово-диспетчерської служби.



Зауважимо, що отриманий результат не можна вважати достовірним, адже він є показником загальногрупової тенденції та не може об'єктивно свідчити про професійну придатність кожного випробуваного з 2-ої групи.

Узагальнюючи ці дані, підтвердимо, що до «Служби 112» відібрано одних з найкращих фахівців-диспетчерів. Таким чином, показники виразності їх професійно важливих якостей є доцільним використовувати як еталон придатності до професійної діяльності.

**Висновки.** Аналіз даних, отриманих у процесі дослідження, дозволив оцінити основні психологічні детермінанти професійної успішності працівників та побудувати математичну модель прогнозування ефективності професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, яку доцільно використовувати в процесі професійного відбору та на етапі спеціальної професійно-психологічної підготовки фахівців.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Шадриков В. Д. Проблема системогенеза в профессиональной деятельности / В. Д. Шадриков. – М.: Наука, 1983. – 185 с.
2. Шмелев А. Г. Психодиагностика личностных черт / А. Г. Шмелев. – СПб.: Речь, 2002. – 473 с.
3. Дубровский В. И. Реабилитация в спорте / В. И. Дубровский. – М.: МГУ, 1991. – 93 с.
4. Котик М. А. Психология защищенности человека от опасности в профессиональной деятельности: автореф. дис.... докт. пси-хол. наук. – Л.: ЛГУ, 1985. – 156 с.
5. Крайнюк В. М. Психология стрессостійкості особистості: [монографія] / В. М. Крайнюк. – К.: Ніка – Центр., 2007. – 432 с.

**УДК 159.98:351.74.08**

*Гостєєва Т. В., заступник начальника центру практичної психології управління кадрового забезпечення ГУМВС України в Донецькій області*

#### **ПРОБЛЕМА ДОВГОСТРОКОВОГО ПРОГНОЗУ ПРОФЕСІЙНОЇ НАДІЙНОСТІ ТА УСПІШНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ**

У статті розглядаються питання визначення під час професійно-психологічного відбору кандидатів на службу в ОВС достовірного довгострокового прогнозу професійної надійності і успішності співробітників органів внутрішніх справ України, обґрунтовується необхідність зміни формату проведення професійно-психологічного відбору, спираючись на сучасний зарубіжний досвід.