

**УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ**

**ГОНТАРЕНКО Людмила Олександрівна**



**УДК 159.9: 159.94**

**ПРОФЕСІОГРАФІЧНИЙ АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ  
ЧЕРГОВО-ДИСПЕТЧЕРСЬКОЇ СЛУЖБИ ЕКСТРЕНОГО ВИКЛИКУ  
МНС УКРАЇНИ**

**Спеціальність 19.00.09  
«Психологія діяльності в особливих умовах»**

**Автореферат  
дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата психологічних наук**

**Харків - 2008**

Дисертацією є рукопис.

Роботу виконано в Університеті цивільного захисту України, Міністерство України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи.

**Науковий керівник:** кандидат психологічних наук, доцент  
**НАЗАРОВ** Олег Олександрович,  
Університет цивільного захисту України,  
перший проректор з навчальної та методичної роботи.

**Офіційні опоненти:**

доктор психологічних наук, професор **БАЛАБАНОВА** Любов Матвіївна,  
Харківській Національній університет внутрішніх справ, кафедра прикладної психології, начальник кафедри;

кандидат психологічних наук, **ЛЕБЕДЕВА** Світлана Юріївна, Університет цивільного захисту України, науково-дослідна лабораторія екстремальної та кризової психології, провідний науковий співробітник.

Захист відбудеться "14" 03 2008 р. о 12<sup>00</sup> на засіданні спеціалізованої вченої ради К 64.707.02 Університету цивільного захисту України за адресою: вул. Чернишевська, 94, м. Харків, 61023, зал засідань.

З дисертацією можна ознайомитися у бібліотеці Університету цивільного захисту України за адресою: вул. Чернишевська, 94, м. Харків, 61023.

Автореферат розіслано "7" 02 2008 р.

Учений секретар  
спеціалізованої вченої ради,  
кандидат психологічних наук, доцент

В.Є. Христенко

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** У листопаді 2005 року, завдяки спільним зусиллям МНС України та Харківської обласної державної адміністрації, у місті Харкові була створена нова на теренах України "Служба 112".

"112" - це телефон нової Харківської служби порятунку - сполучної ланки між тими, хто потрапив у надзвичайну ситуацію, і тими, хто може й повинен з обов'язку служби їм допомогти.

Аналіз діяльності створеної міської служби порятунку довів, що робота всіх систем екстреного виклику стала ефективніше, чим підтверджено необхідність та доцільність об'єднання всіх чергово-диспетчерських служб в єдину. Стало очевидним, що дана служба дозволяє місцевим органам влади забезпечити належний рівень захисту населення та територій, підвищити ефективність управління рятувальними силами в надзвичайних і непередбачених ситуаціях. Достатньо сказати, що сьогодні, завдяки єдиній телефонній службі, рятувальні підрозділи можуть виїхати на місце події протягом декількох хвилин.

За результатами ретельного вивчення досвіду роботи Харківської служби порятунку "112" та інших аналогічних служб МНС України запланувало створити подібні служби ще в десяти великих містах України – насамперед, у Львові, Донецьку та Сімферополі.

У зв'язку з вищевикладеним, практично важливим стає на сьогодні професіографічний опис одного з основних видів діяльності в системі МНС України - диспетчерської діяльності, спрямованої на організацію ліквідації наслідків надзвичайних подій після одержання первинної інформації.

*Актуальність дослідження обумовлена:*

✓ зростаючими вимогами держави й суспільства щодо ефективності діяльності органів та підрозділів цивільного захисту у справі запобігання надзвичайним ситуаціям та ліквідації їх наслідків;

✓ практично відсутніми психологічними дослідженнями основних видів діяльності в межах МНС України, у тому числі і диспетчерського виду діяльності, від ефективності якого значною мірою залежать результати дій за призначенням оперативно-рятувальних підрозділів та формувань;

✓ необхідністю удосконалення діяльності служби психологічного забезпечення МНС України, насамперед, у розрізі здійснення професійно-психологічного відбору персоналу та психологічного супроводження його діяльності.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційне дослідження виконане відповідно до плану науково-дослідної роботи Університету цивільного захисту України та пов'язане з реалізацією Концепції реформування системи підготовки кадрів МНС України на 2003-2008 рр., що схвалена рішенням колегії МНС України від 22.05.2003 р. № 6, а також Програми розвитку системи освіти й наукової діяльності навчальних

закладів й навчально-методичних установ МНС України на 2003-2008 рр., затвердженої наказом МНС України від 11.09.2003 р. № 338.

Тема дисертаційного дослідження затверджена Вченою радою Академії цивільного захисту України (протокол № 4 від 21 грудня 2005 р.)

**Об'єкт дослідження** – професійна діяльність персоналу чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.

**Предмет дослідження** – об'єктивні та суб'єктивні детермінанти ефективності та успішності професійної діяльності персоналу чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.

**Метою дослідження** є комплексна оцінка організаційно-правових та індивідуально-психологічних особливостей діяльності персоналу чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України та розробка на основі цього професіографічного опису даного виду діяльності.

**Гіпотеза дослідження** полягає у тому, що ефективність професійної діяльності персоналу чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, як однієї з основних в ланцюгу дій всіх оперативно-рятувальних підрозділів щодо реагування на надзвичайні ситуації, залежить від комплексу професійно важливих якостей працівників, який, за результатами професіографічного опису, має використовуватися при професійно-психологічному відборі та психологічному супроводженні діяльності персоналу.

Для досягнення поставленої мети необхідно було вирішити наступні задачі:

- ✓ шляхом критичного аналізу відповідних літературних джерел розкрити сучасні підходи щодо організації цілеспрямованого професійно-психологічного відбору кандидатів на службу до професій екстремального профілю діяльності, у тому числі і МНС України;
- ✓ розкрити особливості професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України;
- ✓ визначити основні професійно-психологічні якості працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України;
- ✓ виявити провідні мотиви професійного вибору працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України;
- ✓ виділити та охарактеризувати основні психологічні типи працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України;
- ✓ розробити алгоритм (вирішальне правило) отримання психологічної інформації стосовно придатності особистості до диспетчерського виду діяльності в межах МНС України.

**Теоретичною основою** даного дослідження стали: положення, що пов'язані із розробленою у вітчизняній психології теорією єдності психіки і діяльності (Б.Г. Ананьєв, Л.С. Виготський, Г.С. Костюк, О.М. Леонтьєв, Б.Ф. Ломов та ін.); теоретичні положення загальної та генетичної психології,

що розкривають закономірності розвитку особистості як суб'єкта власної життєдіяльності (С.Л. Рубінштейн, С.Д. Максименко та ін.); теоретичні уявлення щодо інтегративності особистісного підходу до психологічного аналізу діяльності (Б.Г. Ананьєв, В.С. Мерлін, К.К. Платонов, С.Л. Рубінштейн та ін.), психологічне системне дослідження діяльності (С.Г. Геллерштейн, В.Я. Дилерський); системно-структурний підхід щодо вивчення психологічної готовності до діяльності (О.Д. Ганушкін, М.І. Дяченко, Л.С. Нерсисян, В.М. Пушкін, О.Д. Сафін, М.І. Томчук та ін.).

**Методи дослідження.** У процесі роботи використовувались як загальнонаукові, так і спеціальні методи дослідження:

✓ *теоретичного характеру:* системний аналіз наукової літератури, нормативно-правових актів, що регламентують діяльність "Служби 112", порівняння, узагальнення, систематизація отриманої інформації та її інтерпретація;

✓ *емпіричного характеру:* а) *діагностичні:* методи експертної оцінки та анкетування щодо вивчення особливостей професійної діяльності персоналу чергово-диспетчерських служб, їх професійно важливих якостей; опитувальник В. Мільмана (Мотиваційний профіль особистості) та професіографічний опитувальник О. Ліпмана для вивчення мотиваційного компонента особистості працівника чергово-диспетчерської служби та побудови професіограми його діяльності; б) *психодіагностичні:* стандартизований метод дослідження особистості (варіант ММРІ, запропонований Л. Собчик); методика "Короткий відбірковий тест" (КВТ), що є адаптованим російською мовою варіантом інтелектуального тесту загальних здібностей Вандерліка; методика "Червоно-чорні таблиці" (Е. Шульте, за модифікацією В. Марищука та І. Сисоева) – націлена на вивчення особливостей перемикавання уваги; методика "Заплутані інструкції" - націлена на оцінку властивостей слухової уваги за результатами правильності виконання інструкцій; "Індивідуальний профіль слухача" - методика, що дозволяє шляхом самооцінки основних якостей аудіювання визначити рівень розвитку певних професійно важливих якостей (ПВЯ); методика оцінки об'єму оперативної пам'яті; "Дослідження рівня емпатійних тенденцій"; методика "Дослідження тривожності" (Ч.Д. Спілбергера, адаптований варіант Ю.Л. Ханіна).

✓ *методи математичної статистики:* t-критерій Стьюдента, коефіцієнт кореляції Пірсона, кутове перетворення Фішера, множинний регресійний аналіз. Статистична обробка отриманих даних проводилася за допомогою комп'ютерної програми SPSS 8.0.

**Наукова новизна дослідження полягає в тому, що:**

*Вперше* встановлено зв'язок між професійно важливими психологічними якостями персоналу чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України та їх професійною успішністю, а також

запропоновано авторську типологію персоналу за індивідуально-психологічними ознаками.

*Уточнені* уявлення про умови та фактори забезпечення ефективності професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.

*Дістали подальшого розвитку* сучасні підходи щодо професійно-психологічного відбору та психологічного забезпечення службової діяльності персоналу органів та підрозділів МНС України.

**Практичне значення дисертаційного дослідження.** На основі комплексного підходу, що полягає в дослідженні декількох рівнів (соціологічного, соціально-психологічного та власне психологічного), здійснено професіографічний опис діяльності персоналу чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.

*Виявлено* комплекс відповідних професійно важливих психологічних якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, що обумовлюють успішність їх професійної діяльності.

*Розроблено та запропоновано* алгоритм (вирішальне правило) отримання психологічної інформації стосовно придатності особистості до диспетчерського виду діяльності в межах МНС України.

Крім того, отримані дані можуть послужити основою для розробки психопрофілактичних і реабілітаційних заходів для працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України.

**Особистий внесок автора.** Наведені в роботі наукові матеріали та дані є самостійним внеском автора у вирішення проблеми, яка досліджується.

У статті "Особливості професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України", написаній у співавторстві з Назаровим О.О., автору належить виділення основних детермінант ефективності та успішності професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України.

У статті "Использование психотренинговых технологий в формировании профессионально важных качеств сотрудников службы "112", написаній у співавторстві з Циркуленко І.С., автором розкрито причинний зв'язок негативних психічних станів та успішності виконання професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби.

**Апробація та реалізація роботи.** Основні результати роботи та її окремі фрагменти апробовані на 4 міжнародних, міжвузівських та регіональних науково-практичних конференціях та наукових семінарах, зокрема на I міжвузівської науково-практичній конференції "Формування та розвиток особистості в умовах вищих навчальних закладів МНС України" (Харків: АПБУ, 2003), на Всеукраїнській науково-практичній конференції "Сучасні психопедагогічні тенденції розвитку освіти у вищих навчальних закладах України (Хмельницький, 2007), на III міжнародній науково-

практичній конференції: "Психологические тренинговые технологии в правоохранительной деятельности: научно-методические и организационно-практические проблемы внедрения и использования, перспективы развития" (Донецьк, 2007), на науково-практичній конференції МНС України "МНС України: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку (Харків, 2007).

Результати дослідження використовуються в діяльності "Служби 112" ГУ МНС України в Харківській області (акт впровадження № 21/061 від 14 червня 2007 р.).

Професіографічний опис діяльності персоналу чергово-диспетчерської служби екстреного виклику та результати аналізу особливостей професійної діяльності фахівця-диспетчера схвалені Науково-методичним центром навчальних закладів МНС та направлені до ГУ МНС України у Львівській, Донецькій областях та АР Крим як рекомендації для використання при створенні чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС та професійному відборі працівників цих служб (акт впровадження № 23/77 від 17 квітня 2007 р.).

Матеріали дисертації використовуються у навчальному процесі Університету цивільного захисту України при підготовці фахівців-психологів за спеціалізацією "Екстремальна та кризова психологія" (акт впровадження № 12/37 від 6 червня 2007 р.), а також в процесі моніторингу психічного стану диспетчерів та радіотелефоністів пожежно-рятувальних та аварійно-рятувальних підрозділів МНС України (акт впровадження № 17/2507 від 22 травня 2007 р.).

**Публікації.** Результати дисертаційного дослідження викладено у 8 публікаціях, 4 з яких - статті у фахових наукових журналах та збірниках наукових праць, 1 стаття у спеціалізованому журналі служби психологічного забезпечення МНС України, 3 – тези доповідей на наукових конференціях.

**Структура роботи.** Дисертація складається зі вступу, 4 розділів, висновків, додатків та списку використаних джерел. Рукопис дисертації містить 219 сторінок машинописного тексту. Ілюстративний матеріал подано у 21 таблиці та 11 рисунках. Список використаних джерел налічує 188 найменувань, у тому числі 9 - іноземних.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

Вступ містить обґрунтування актуальності проблеми дослідження та обраного напрямку дисертаційної роботи, розкриває її об'єкт та предмет, головну мету, гіпотезу та завдання, методологічні та методичні підходи. Викладено наукову новизну та практичну значущість роботи. Наведено відомості про особистий внесок автора, апробацію та впровадження результатів дослідження у практику діяльності МНС України.

Перший розділ *"Професійний відбір до професій екстремального профілю діяльності та проблема його ефективності"* містить стислий

огляд концептуальних поглядів на сутність і значення професійно-психологічного відбору кандидатів на службу в професії екстремального профілю.

Відзначено, що професійно-психологічний відбір - це комплекс заходів, що здійснюється з метою оптимізації процесу прийняття кадрових рішень та дозволяє виявити ступінь придатності кандидата до певної професійної або навчальної діяльності (з урахуванням конкретних умов даної діяльності) на підставі даних, отриманих із використанням психодіагностичних методів.

Обґрунтовано доцільність та послідовність системи професійного відбору до підрозділів МНС України, яка повинна являти собою процедуру, що складається із декількох послідовних етапів (відбір на співбесіда, соціально-правовий аспект відбору, медичний відбір, конкурсно-екзаменаційний відбір, психологічний відбір), на кожному з яких повинно прийматися цілком самостійне та незалежне рішення про придатність кандидата до служби.

При цьому відзначено, що саме професійно-психологічний відбір до МНС України перебуває в стадії становлення, не маючи на цей час достатньої самостійності, науково обґрунтованих критеріїв і належного нормативно-правового забезпечення. Діагностичний інструментарій професійно-психологічного відбору до органів та підрозділів МНС України сьогодні не спирається на специфічні особливості професійної діяльності фахівців різного профілю (професії) та вимоги до їх особистісних якостей, які можуть здобуватись лише шляхом професіографічного опису психологічних вимог професії до діяльності та особистості людини за кожною спеціальністю в межах органів та підрозділів МНС України, та у вигляді професіограми повинен відбивати певний цикл професійної діяльності та особистісні якості, навички, уміння та знання, що забезпечують професійний успіх на даному циклі (рівні) діяльності.

Запропоновано авторській підхід щодо професіографічного опису професій екстремального профілю діяльності. При цьому відзначено, що психологічне вивчення професійної діяльності може здійснюватися з різними цілями (професійний відбір, оптимізація режимів праці та відпочинку, розробка та реалізація системи заходів, спрямованих на збереження професійного довголіття і т. ін.) тому, залежно від мети аналізу діяльності, зміст, обсяг професіограми, а також ступінь деталізації при описі тих або інших особливостей професії можуть варіюватися.

Крім того, при проведенні психологічного аналізу діяльності для потреб професійно-психологічного відбору 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. Виявлення оптимального переліку таких якостей має величезне



значення. При виділенні недостатнього списку професійно важливих якостей виникає ризик не виправданого прийняття позитивних кадрових рішень щодо осіб, які не справляються з даною діяльністю, а з іншого боку, при формуванні надлишкового списку вимог до кандидатів збільшуються економічні витрати на проведення діагностичних заходів, відбувається затягування процедури професійного відбору, а також збільшується число невірно прийнятих негативних кадрових рішень, а отже, - і відмов особам, які могли б ефективно здійснювати дану професійну діяльність.

Таким чином, як занижені, так і завищені вимоги, що виникають у результаті помилок при проведенні психологічного аналізу професійної діяльності, знижують ефективність заходів професійно-психологічного відбору кандидатів на службу в МНС України.

У другому розділі *"Організація роботи та методи емпіричного дослідження"* наводиться схема побудови дослідження, загальна характеристика груп досліджуваних та методів дослідження.

Відзначено, що проведене комплексне дослідження включало вивчення психологічних особливостей та умов професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику "112" МНС, професіографічний аналіз їх діяльності та психодіагностичне обстеження вищезказаних фахівців з наступною оцінкою успішності їхньої професійної діяльності.

З урахуванням вищезгаданого, загальна схема дослідження була спланована та здійснена спочатку на базі чергово-диспетчерської служби та у надалі (з 2006 року) - на базі чергово-диспетчерської служби екстреного виклику "112" Головного управління МНС України в Харківській області у 3 етапи, на кожному з яких вирішувалися конкретні завдання.

На першому етапі дослідження було сформовано вибірку досліджуваних та групу експертів та проаналізовано їх соціально-демографічні характеристики, а також здійснено аналіз умов та особливостей професійної діяльності персоналу чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України за допомогою авторського опитувальника (анкети). У дослідженні взяло участь 93 фахівця диспетчерської служби екстреного виклику "112", віком від 24 до 41 року, стаж роботи в службі від 1 до 2 років та 139 працівників чергово-диспетчерських служб ГУ МНС України в Харківській, Сумській, Донецькій та Полтавській областях (вік обстежених становить від 24 до 38 років, 78% мають вищу освіту, близько 12% - неповну вищу або середню, 53% особового складу мають стаж служби в МНС України від 6 до 9 років; стаж служби в чергово-диспетчерській службі у 75% обстежених становить від 2 до 7 років).

До групи експертів-професіоналів увійшли керівники чергово-диспетчерських служб МНС України, начальники караулів, начальники ПДПЧ (підпорядкована державна пожежна частина) та його заступники

(термін служби від 8 до 15 років). Ці фахівці взяли участь в опитуванні за методикою О. Ліпмана та за авторською анкетною, які були націлені на отримання об'єктивної оцінки виразності професійно важливих якостей у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику, тобто у їхніх підлеглих.

На другому етапі дослідження на підставі первинної обробки результатів комплексного психологічного обстеження склалися аналітичні таблиці. Отримані дані далі піддавалися методам одномірного й багатомірного статистичного аналізу: кореляційного та регресійного.

Для виявлення значущих розходжень порівнюваних показників використовувалися t-критерій Стюдента,  $\phi^*$  – критерій Фішера (кутове перетворення Фішера), кореляційний аналіз за r-критерієм Пірсона, множинний регресійний аналіз.

На завершальному етапі дослідження емпіричні матеріали, отримані у ході дослідження, піддавалися статистичній обробці за допомогою стандартних і апробованих програм для персональних ЕОМ. Використовувалися спеціалізовані пакети прикладних програм для психологічних досліджень ("SPSS 8.0." та "Microsoft Office Excel 2003"), що забезпечують виконання загальноприйнятих одномірних статистик і багатомірних математико-статистичних методів.

У третьому розділі *"Професіографічний аналіз диспетчерського виду діяльності в системі МНС України"* наведені дані про особливості професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України.

Відзначено, що чергово-диспетчерські служби екстреного виклику МНС України є "вхідною брамою" для інформації, що "запускає" діяльність пожежно-рятувальних та аварійно-рятувальних підрозділів МНС України. Несвоєчасне реагування на повідомлення різко знижує дієвість допомоги населенню, що перебуває в осередку надзвичайної ситуації.

На основі аналізу нормативно-правових актів та керівних документів МНС України (організаційна побудова, функціональне призначення чергово-диспетчерських служб, посадові інструкції персоналу тощо) узагальнено та сформульовано перелік основних завдань працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України.

На основі аналізу практичної діяльності та оцінок експертів визначені характерні професійні помилки працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, які можуть призвести до серйозних наслідків для особового складу структурних підрозділів оперативно-рятувальної служби, які виконують їхні вказівки.

Виявлено, що факторами, які віктимізують ситуацію надзвичайної події з боку працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, можуть виступати: низька мотивація на ефективне виконання

службового завдання; нехтування до нормативними вимогами та прагнення до спрощення ситуації; стан психічної дезадаптації у складній ситуації; недостатня професійно-психологічна підготовка та, у першу чергу, невміння правильно спілкуватися з людьми, відсутність навичок організації самопомоги у станах хронічного стомлення та стресу.

Доведено, що для успішної ліквідації наслідків надзвичайної ситуації працівникам диспетчерських служб потрібно: вчасно одержати повідомлення, кваліфіковано його оцінити; мобілізувати сили "першого кидка" (караули, відділення пожежно-рятувальних підрозділів МНС України тощо); за необхідності включити в дію додаткові сили та засоби, що з ними взаємодіють: працівників правоохоронних органів, швидкої медичної допомоги, різноманітних аварійних служб міста; мати можливість, при ускладненні обстановки, підключити резерви; мати можливість контролювати весь процес роботи з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації від її початку і до завершення.

При цьому успіху професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України сприяють: швидке орієнтування в ситуації, що змінюється; відсутність страху перед відповідальністю; ініціативність; адекватний рівень професійної підготовленості працівника; постійне відпрацьовування професійних навичок чергових диспетчерів, вміння володіти технічними засобами; технічні та фізичні можливості оперативно-рятувального підрозділу та персоналу, що перебувають у його розпорядженні.

Аналіз структури звільнень з чергово-диспетчерських служб МНС України показав неблагополуччя цієї служби за наступними основними аспектами. По-перше, це значна кількість звільнених через хворобу та стан здоров'я (23% від загальної кількості звільнених). Цей медико-гігієнічний фактор звільнення викликаний, швидше за все, поганою здатністю персоналу переносити професійне навантаження, у сполученні із 24-годинним (добовим) чергуванням. По-друге, це фактор звільнення, пов'язаний із сильною незадоволеністю працівників умовами або змістом праці (12% від всіх звільнених). При цьому головними особистісними факторами незадоволеності є неспокійний, нервовий, напружений характер роботи та певна особистісна несумісність із професією. Слід також зазначити, що у 16% особового складу не виправдалися сподівання щодо роботи в МНС, і 5% опитаних не виключають можливості переходу в іншу службу, а 4% - навіть звільнення з МНС України.

Що ж не подобається працівникам чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України в обраній ними професійній діяльності? Цей аспект нашого дослідження проілюстрований аналізом результатів відповідного блоку опитування працівників чергово-диспетчерської служби, який показав наступне.

Перше місце займає проблема низького технічного забезпечення. Це відзначили 63% респондентів.

Другим фактором, що викликає гостру незадоволеність працівників, є неспокійний, нервовий, напружений характер роботи. Це відзначили 49% респондентів. Напруга викликається великими психічними навантаженнями, які доводиться переносити протягом зміни, а також необхідністю прийняття рішень у короткий час, великою кількістю обов'язків, ненормованим робочим часом, періодичними нічними чергуваннями, неможливістю відпочити протягом зміни, сильними емоційними переживаннями тощо.

Мало хто з респондентів скаржиться на монотонність роботи, малорухомість або фізичні навантаження. Соціально-психологічний клімат слід також визнати сприятливим. Майже немає скарг на конфліктні відносини в колективі (0,9%), надмірний контроль із боку керівництва (2%), постійні осудження з боку начальників (6%). Отже, основне джерело напруженості праці диспетчерів полягає в самому характері виконуваної роботи, у її змісті та меншою ступені пов'язано з умовами діяльності.

Далі за значущістю знаходиться фактор, який визначає незадоволеність роботою, – це недостатня грошова винагорода за роботу (41% респондентів).

Наступний фактор незадоволеності пов'язаний із недостатньою оцінкою керівництвом значущості роботи чергово-диспетчерських служб (цей фактор відзначили 16% респондентів). Керівництво ГУ МНС України в областях приділяє максимальну увагу роботі тих служб, від яких залежить загальна оцінка ефективності діяльності, у зв'язку із чим пріоритетна увага приділяється пожежним, рятувальникам, але ніяк не чергово-диспетчерським службам.

Менш значущими факторами професійної незадоволеності є: велика кількість обов'язків (відзначило 14% респондентів), відсутність перспективи просування по службі (10% респондентів) та низька професійна ефективність працівників чергово-диспетчерських служб (10% респондентів).

Проведений аналіз умов несення диспетчерської служби та їх негативного впливу на особовий склад чергової зміни (в першу чергу стосовно її напруженості та наслідків, до яких вона призводить) дозволив отримати наступні результати:

- основними функціональними порушеннями в процесі чергування є: втома (56%), дратівливість (20%), головні болі (19%). Приблизно у 9% працівників - сонливість, зниження уваги, біль в попереку. Тільки у 15% не спостерігається ніяких функціональних порушень у процесі роботи;

- до 40% працівників страждають різними порушеннями сну (утруднене засипання, раннє пробудження, часте пробудження серед ночі);

- у середньому 1,4 рази на рік співробітники хворіють, звертаючись до лікаря, і 3,5 рази переносять хворобу на ногах без оформлення лікарняного листа. Найпоширенішими хронічними захворюваннями є захворювання

шлунково-кишкового тракту (19%), радикуліт (17%), захворювання серцево-судинної системи (12%) і захворювання бронхів і легенів (8%). Інші захворювання мають меншу поширеність (від 1 до 5%). Близько 20% відзначають у себе наявність хронічних захворювань;

– до 24% працівників знаходяться на обліку з приводу хронічного захворювання. Майже всі вони впевнені, що втратили здоров'я, працюючи в МНС, і тільки 44% - вважають себе абсолютно здоровими.

На основі аналізу думок експертів, виявлених за допомогою опитувальника О. Ліпмана, відзначено, що діяльність диспетчера є психологічно достатньо складною та висуває високі вимоги (вище середніх) до пізнавальних психічних процесів, комунікативних, моторних здібностей, емоційних і особистісних якостей працівника. Якщо перелічити максимально значущі за оцінками експертів професійно важливі якості, то для працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України є властивими:

– уміння розподіляти увагу при виконанні декількох завдань у стані підвищеної нервово-психічної напруженості, пов'язаної із безперервним потоком повідомлень, що вимагає аналізу, прийняття рішень і відстеження змін оперативної обстановки в зоні надзвичайної ситуації;

– здатність тривалий час зберігати стійкий стан працездатності;

– здатність точно відтворювати матеріал у потрібний момент і втримувати в оперативній пам'яті велику кількість інформації;

– уміння бачити альтернативні шляхи вирішення завдання та обирати найбільш реалістичні, особливо при ліквідації наслідків надзвичайної ситуації по "гарячих слідах";

– здатність приймати правильні рішення в умовах невизначеності та недостатньої інформації про подію;

– здатність швидко організувати виїзд на місце надзвичайної ситуації працівників пожежно-рятувальних та інших підрозділів МНС України;

– здатність до прогнозування в ситуаціях, пов'язаних із можливими людськими втратами;

– здатність до швидкого встановлення контактів з незнайомими людьми, що перебувають у стані хвилювання або стресу та мають труднощі при повідомленні важливої інформації про надзвичайну ситуацію;

– уміння вести бесіду, переговори, прагнучи до з'ясування мотивів поведінки співрозмовника;

– уміння швидко та коротко записувати інформацію про надзвичайну ситуацію, потерпілих, свідків і важливі деталі події;

– уміння чітко та ясно викладати свої думки, прагнучи до однозначного викладу інформації та вказівок особам, що виїжджають до району надзвичайної ситуації;

– здатність брати на себе відповідальність у складних ситуаціях;

- здатність до тривалої розумової роботи в несприятливих умовах;
- уміння зберігати врівноваженість та самовладання в конфліктних ситуаціях, пов'язаних із агресивною та ворожою поведінкою осіб, що звертаються до чергово-диспетчерської служби.

Можливо, що в основі професійно важливих якостей, які виявлені у нашому дослідженні, лежать менш численні психічні процеси, властивості, якості, які необхідно виділити в процесі психологічних вимірів. Однак у первісному варіанті запропонована нами психограма може бути корисною для вибору змісту навчання та психологічного супроводу осіб, прийнятих на роботу в чергово-диспетчерську службу екстреного виклику МНС України.

У четвертому розділі *"Психологічні характеристики працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України"* наведені дані про рівні виразності зазначених у запропонованій психограмі професійно важливих якостей (ПВЯ) фахівців-диспетчерів "Служби 112" (1-ша група досліджуваних) та їх порівняння з рівнем розвитку професійно важливих якостей у працівників чергово-диспетчерської служби, яка була і залишається традиційною для підрозділів МНС України (2-га група досліджуваних).

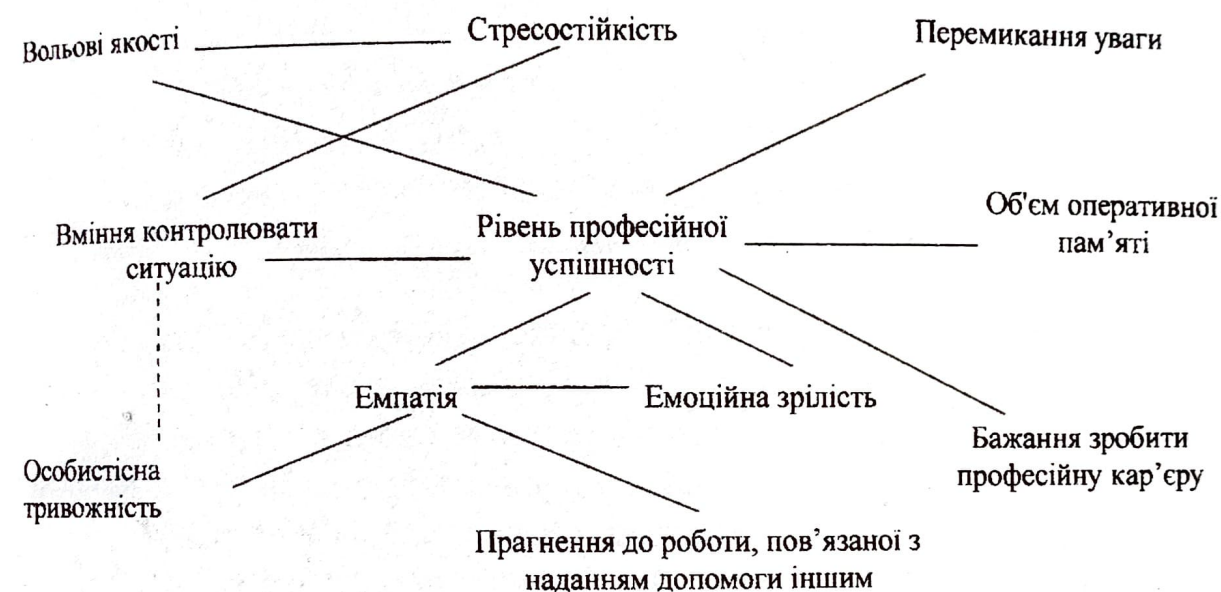
Підрахунок середніх балів, отриманих працівниками диспетчерського виду діяльності за кожною професійно важливою якістю, дозволив упорядкувати їх за рівнем розвитку: пам'ять, увага, уміння спілкуватися, інтелект, стресостійкість, емоційна зрілість, вольові якості.

Визначені домінуючі мотиви та проаналізовані структури об'єктивних та суб'єктивних факторів, що обумовили вибір особистістю даної професії. Отримані дані дали змогу охарактеризувати мотиваційну сферу фахівців та відокремити моральні мотиви, які опосередковано визначають високий рівень усвідомлення професійного вибору особистості та впливають на формування психологічної готовності до професійної діяльності.

Побудовано мотиваційний профіль особистості фахівців-диспетчерів, що включає в себе робочий та загальножиттєвий блоки мотивів. Аналіз мотиваційних профілів, пов'язаних із професійною діяльністю працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, свідчить, що професійна діяльність задовольняє потреби життєзабезпечення, статусні потреби, потреби в спілкуванні, загальній активності та актуалізує потребу в самореалізації та соціальній корисності. У той же час достатньо напруженою і незадоволеною є потреба в комфортних умовах праці. У цілому задовільна розвиваюча особистість професійна структура мотивів призводить до того, що у повсякденному житті починають домінувати мотиви потреби, життєзабезпечення, додаткового заробітку, поліпшення умов життя та комфорту. Мотиви росту, розвитку, незважаючи на наявність вільного часу, редуційовані (вони задовольняються у професійній діяльності).

Виділено та охарактеризовано основні психологічні типи працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України: 1-ша група досліджуваних: "активно-послідовний", "тривожно-інтровертований", "імпульсивний" та "активно-імпульсивний"; 2-га група досліджуваних: "імпульсивно-гіпостенічний", "пасивно-залежний", "невротично-боязливий" та "гіпертимний".

Проведена 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. 1).



Примітка:

————— — пряма кореляція

- - - - - — зворотна кореляція

Рис. 1. Кореляційний зв'язок індивідуально-психологічних якостей особистості працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України з показниками успішності професійної діяльності

Результати проведеної нами 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.

Тому перед нами постало питання розробки максимально об'єктивної моделі або алгоритму, за яким би можна було отримати інформацію стосовно придатності особистості до зазначеного виду діяльності та визначити потенційний рівень її професійної успішності. Для реалізації даного завдання було використано множинний регресійний аналіз, призначений для вивчення взаємозв'язку залежною змінною та декількох незалежних або вихідних

змінних. В нашому випадку залежної змінної виступив рівень ефективності діяльності працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, а в якості вихідних незалежних змінних ми використали показники виразності ПВЯ, які характеризують високоефективного фахівця, а саме – працівника "Служби 112".

При проведенні регресійного аналізу була одержана наступна формула (1):

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

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 важливі якості вказують на їх внесок у прогноз придатності фахівця до професійної діяльності.

Підставивши до формули дані виразності ПВЯ фахівців "Служби 112", ми отримали наступне:  $Y (1) = 22,32$ . 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 стало подальше проведення перевірки за даною формулою рівня придатності до професійної діяльності фахівців 2-ої групи. Підставивши числові показники рівнів сформованості ПВЯ 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 фахівців "Служби 112":  $Y (2) = 13,47$ . Зауважимо, що отриманий результат не можна вважати достовірним, адже він є показником загальногрупової тенденції та не може об'єктивно свідчити про професійну придатність кожного досліджуваного з 2-ої групи.

Узагальнюючи отримані дані, нагадаємо, що до "Служби 112" ГУ МНС України в Харківській області було відібрано одних з найкращих фахівців-диспетчерів. Таким чином, показники виразності їх професійно важливих якостей є доцільним використовувати як еталон придатності до професійної діяльності кандидата на службу в диспетчерський вид діяльності в межах МНС України.

## ВИСНОВКИ

У дисертації наведене теоретичне узагальнення та нове вирішення наукової проблеми, що виявляється у професіографічному аналізі діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС та розробці алгоритму (вирішального правила) отримання психологічної



інформації стосовно придатності особистості до диспетчерського виду діяльності в межах МНС України.

**1. Загально-теоретичний та методологічний рівень професіографічного опису діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України дозволив сформулювати ряд положень, що сприяють більш повному розумінню цієї проблеми у сфері психологічних досліджень в межах спеціальності 19.00.09 – "Психологія діяльності в особливих умовах".**

1. За сучасними поглядами, система професійного відбору в професії екстремального профілю діяльності включає соціально-демографічний, медичний, освітній, психологічний, власне професійний і спеціальний види відбору. Окреме та одне з центральних місць у системі професійного відбору посідає саме професійно-психологічний відбір.

Професійно-психологічний відбір - це комплекс заходів, що здійснюється з метою оптимізації процесу прийняття кадрових рішень та дозволяє виявити ступінь придатності кандидата до певної професійної або навчальної діяльності (з урахуванням конкретних умов даної діяльності) на підставі даних, отриманих із використанням психодіагностичних методів.

Основними завданнями професійно-психологічного відбору є: вивчення діяльності (професійної або навчальної) з огляду на вимоги, що висуваються даною діяльністю до особистісних якостей, психологічних здібностей, психофізичних можливостей людини; підбір адекватного методичного інструментарію, що найбільш точно діагностує якості, визначені на попередньому етапі; проведення комплексу заходів із застосуванням обраного методичного інструментарію; узагальнення та аналіз отриманих даних.

На сьогодні система професійного відбору до підрозділів МНС України являє собою процедуру, яка складається із декількох послідовних етапів (відбірна співбесіда, соціально-правовий аспект відбору, медичний відбір, конкурсно-екзаменаційний відбір, психологічний відбір), на кожному з яких приймається цілком самостійне та незалежне рішення про придатність кандидата до служби. При цьому саме професійно-психологічний відбір до МНС України перебуває в стадії становлення, не маючи на цей час достатньої самостійності, науково обґрунтованих критеріїв і належного нормативно-правового забезпечення.

Діагностичний інструментарій професійно-психологічного відбору до МНС сьогодні не спирається на специфічні особливості професійної діяльності фахівців різного профілю (професії) та вимоги до їх особистісних якостей, які можуть здобуватись лише шляхом професіографічного опису психологічних вимог професії до діяльності та особистості людини за кожною спеціальністю в межах МНС України.

2. 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).

Вищезгадане, у сукупності із розширеним аналізом організаційно-штатної і функціональної побудови оперативно-рятувальної служби, а також нормативно-правових актів МНС України, які регулюють її діяльність, довело, 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.

3. Серед основних, максимально значущих, професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України виділяються: **атенційні якості** (уміння розподіляти увагу при виконанні декількох функцій, завдань в умовах крайнього дефіциту часу; здатність швидко перемикає увагу з одного виду діяльності на інший; здатність тривалий час зберігати стійку увагу, незважаючи на утому та сторонні подразники), **спостережливість** (професійна спостережливість; уміння вибирати при спостереженні інформацію, необхідну для розв'язання даної проблеми), **мнемічні якості** (здатність протягом тривалого часу утримувати в пам'яті багато інформації; здатність точно відтворювати матеріал в потрібний момент; здатність помічати зміни в обстановці, не зосереджуючи свідомо на них увагу; здатність відразу точно передати те, що чув лише один раз; здатність легко запам'ятовувати словесно-логічний матеріал (терміни, дати, цифри, П. І. Б.); здатність до вибіркового відтворення потрібного в конкретний момент матеріалу), **моторні якості** (уміння швидко записувати; стійкість до статичних навантажень; погодженість рухів із процесом сприйняття; швидка реакція на раптову візуальну інформацію за допомогою певних рухів; швидка реакція на несподівану аудіальну інформацію за допомогою певних рухів), **імажинітивні якості** (здатність знаходити нові незвичайні рішення; здатність прогнозувати результат подій з урахуванням їхньої ймовірності), **інтелектуальні якості** (уміння бачити декілька можливих шляхів і подумки вибирати найефективніший; уміння вибирати з великого обсягу інформації ту, котра необхідна для вирішення завдання; уміння визначити характер інформації, необхідної для ухвалення рішення; здатність до переведення інформації з однієї модальності в іншу;

здатність прийняти правильне рішення при нестачі необхідної інформації або відсутності часу на її осмислення; здатність схопити суть основних взаємозв'язків, властивих проблемі; здатність розглянути проблему з декількох різних точок зору), **емоційні якості** (урівноваженість, самовладання в конфліктних ситуаціях), **вольові якості** (здатність брати на себе відповідальність у складних ситуаціях; здатність об'єктивно оцінювати свої досягнення, сили та можливості; здатність до тривалої розумової роботи без погіршення якості, зниження темпу; здатність до тривалого збереження високої активності (енергетичність); уміння відстоювати свою точку зору; швидка адаптація до нових умов; завзятість у подоланні труднощів; збереження зібраності в умовах, стимулюючих збудження), **мовні якості** (уміння давати чіткі, ясні формулювання при стислому викладі інформації; уміння логічно викладати свої думки у розгорнутій формі (доповідь, звіт); уміння вести діалог, аргументувати, доводити свою точку зору; відсутність дефектів мови, гарна дикція) та **комунікативні якості** (здатність до швидкого встановлення контактів з новими людьми; уміння вести ділову бесіду, переговори; уміння дати об'єктивну оцінку діям інших людей; здатність схилити до себе людей, викликати у них довіру; здатність розумно сполучати ділові та особистісні контакти з оточуючими; уміння погоджувати свої дії з діями інших людей; уміння дохідливо донести до слухача свої думки та наміри; здатність швидко знайти потрібний тон, доцільну форму спілкування залежно від психологічного стану та індивідуальних особливостей співрозмовника; здатність розуміти підтекст того, що сказав співрозмовник).

4. Провідними мотивами професійного вибору працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, що сприяють високому рівню професійної діяльності та обумовлюють професіоналізм особистості, є: прагнення морального задоволення від роботи; схильність до воєнізованої служби; прагнення до порядку, організованості, стабільності, до роботи, що пов'язана з наданням допомоги людям; бажання зробити професійну кар'єру; романтична мрія; прагнення до справедливості, правди та бажання змінити суспільство на краще.

Аналіз мотиваційних профілів, пов'язаних із трудовою діяльністю працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, свідчить, що професійна діяльність задовольняє потреби життєзабезпечення, статусні потреби, потреби в спілкуванні, загальній активності та актуалізує потребу в самореалізації та соціальній корисності. У той же час достатньо напруженою і незадоволеною є потреба в комфортних умовах праці. У цілому задовільна розвиваюча особистість професійна (робоча) структура мотивів призводить до того, що у повсякденному житті (а вона є в три рази тривалішою за часом) структура у певному змісті перетворюється, тобто в ній починають домінувати мотиви потреби, життє-

забезпечення, додаткового заробітку, поліпшення умов життя та комфорту. Мотиви росту, розвитку, незважаючи на наявність вільного часу, редуційовані (вони задовольняються у професійній діяльності).

Вважаємо, що виявлена у ході дослідження мотиваційна структура особистості працівників чергово-диспетчерської служби надалі дозволить використовувати її для індивідуально-психологічного вивчення кандидатів до диспетчерського виду діяльності в системі МНС України й, можливо, для розробки критеріїв професійної придатності фахівця.

*II. Проекція загальнотеоретичних і методологічних положень та висновків, зроблених у процесі дослідження, дозволила одержати ряд результатів, що повніше розкривають специфіку професійної діяльності фахівців чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, та надати низку практичних рекомендацій психологам МНС з питань організації професійно-психологічного відбору та подальшого психологічного супроводу персоналу диспетчерського виду діяльності в системі МНС України. У ході дослідження:*

- визначено наявність двох ключових аспектів, які впливають на рівень придатності персоналу до роботи в складі чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, а саме: медико-гігієнічного (здатність переносити без серйозних наслідків для здоров'я добові чергування в умовах високого рівня нервово-психічної напруженості та періодичного порушення циклу "сон - пильнування") та особистісного (сумісність особи із даною службою);

- виділені та охарактеризовані: сутність та особливості інформації, що надходить до диспетчера; основні етапи роботи з нею (прийом, реєстрація, облік, розгляд, прийняття рішення); характерні професійні помилки диспетчерів; фактори, що віктимізують ситуацію надзвичайної події з боку працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику; об'єктивні та суб'єктивні умови успішної ліквідації наслідків надзвичайної ситуації;

- виділені та описані основні психологічні типи працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, які мають загальні психологічні особливості, а саме: активно-послідовний, тривожно-інтровертований, імпульсивний та активно-імпульсивний типи працівників серед фахівців "Служби 112"; імпульсивно-гіпостенічний, пасивно-залежний, невротично-боязливий та гіпертимний типи працівників серед фахівців чергово-диспетчерської служби;

- розроблено та запропоновано алгоритм (вирішальне правило) отримання психологічної інформації стосовно придатності особистості до диспетчерського виду діяльності в межах МНС України.

Потребує подальшої розробки питання створення професіограм основних спеціальностей в межах МНС України.

## СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

1. Гонтаренко Л.О. До проблеми професійного добору до пожежно-рятувальних підрозділів в Україні, США та Великобританії // Наукові записки Харківського університету Повітряних Сил. Соціальна філософія, психологія. – Харків: ХУПС, 2007. – Вип. 1(27). – С. 199-207.
2. Гонтаренко Л.О. Психологічні аспекти фахового відбору в чергово-диспетчерські підрозділи МНС України // Актуальні проблеми психології: Психологія навчання. Генетична психологія, Медична психологія / За ред. С.Д. Максименка, М.В. Папучі. – Київ-Ніжин: Видавництво НДУ; ДС "Міланік", 2007. – Том 10, вип.1. – С. 56-59.
3. Гонтаренко Л.О. Психологічні характеристики працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України // Наукові записки Інституту психології імені Г.С. Костюка АПН України / За ред. С.Д. Максименка. – К.: Міленіум, 2006. – Вип. 27 – С. 343-354.
4. Гонтаренко Л.О. Деякі підходи щодо побудови психограми працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України // Збірник наукових праць інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / За ред. С.Д. Максименка. – К.: "Логос", 2006, т.7. – Вип. 9. – С. 43-53.
5. Назаров О.О, Гонтаренко Л.О. Особливості професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України // Проблеми екстремальної та кризової психології. — Харків: УЦЗУ, 2007. – Вип.1. – С.203-216.
6. Гонтаренко Л.О., Циркуленко И.С. Использование психотренинговых технологий в формировании профессионально важных качеств сотрудников службы "112" // Психологические тренинговые технологии в правоохранительной деятельности: научно-методические и организационно-практические проблемы внедрения и использования, перспективы развития: Материалы III международной научно-практической конференции. Донецк, 24-26 мая 2007 года. – Донецк: Донецкий юридический институт ЛГУВД, 2007. – С. 226-230.
7. Гонтаренко Л.О. До проблеми психологічних особливостей діяльності персоналу чергово-диспетчерської служби "112" МНС України // Матеріали Всеукраїнської науково-теоретичної конференції "Сучасні психопедагогічні тенденції розвитку освіти у вищих навчальних закладах України". – Хмельницький: Видавництво Нац. академ. Держ. Прикорд. служби України ім. Б. Хмельницького, 2007. – С. 107-108.
8. Гонтаренко Л.О. Використання психотренингових технологій у психологічному забезпеченні діяльності служби екстреного виклику "112" МНС України // МНС України: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку. Матеріали науково-практичної конференції – Харків: УЦЗУ, 2007. – С. 216-218.

## АНОТАЦІЇ

**Гонтаренко Л.О. Професіографічний аналіз діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику. – Рукопис.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.09 – "Психологія діяльності в особливих умовах". – Університет цивільного захисту України. - Харків, 2008.

У дисертації наведено результати дослідження наукової проблеми щодо професіографічного аналізу діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС та визначення алгоритму (вирішального правила) отримання психологічної інформації стосовно придатності особистості до диспетчерського виду діяльності в межах МНС України.

Автором доведено, що ефективність професійної діяльності персоналу чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, як однієї з основних в ланцюгу дій всіх оперативно-рятувальних підрозділів щодо реагування на надзвичайні ситуації, залежить від комплексу професійно важливих якостей працівників, який, за результатами професіографічного опису, має використовуватися при професійно-психологічному відборі та психологічному супроводженні діяльності персоналу.

Серед основних професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України достовірно виділені максимально значущі атенційні, мнемічні, моторні, імажинітивні, емоційні, вольові, мовні та комунікативні якості, а також провідні мотиви професійного вибору працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України.

Виділені та описані основні психологічні типи працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, які мають загальні психологічні особливості, а саме: активно-послідовний, тривожно-інтровертований, імпульсивний та активно-імпульсивний тип працівників серед фахівців "Служби 112"; імпульсивно-гіпостенічний, пасивно-залежний, невротично-боязливий та гіпертимний тип працівників серед фахівців чергово-диспетчерської служби.

Розроблено та запропоновано алгоритм (вирішальне правило) отримання психологічної інформації стосовно придатності особистості до диспетчерського виду діяльності в межах МНС України.

**Ключові слова:** працівник чергово-диспетчерської служби екстреного виклику професійно важливі якості, професіографічний опис, професійно-психологічний відбір.

**Гонтаренко Л.А. Профессиографический анализ деятельности сотрудников дежурно-диспетчерской службы экстренного вызова. – Рукопись.**

Диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук за специальностью 19.00.09 – "Психология деятельности в особых условиях". – Университет гражданской защиты Украины. – Харьков, 2008.

В диссертации представлены результаты исследования научной проблемы, которая заключается в профессиографическом анализе деятельности сотрудников дежурно-диспетчерской службы экстренного вызова МЧС и разработке алгоритма (решающего правила) получения психологической информации относительно пригодности личности к диспетчерскому виду деятельности в МЧС Украины.

В процессе исследования автором достоверно доказано, что эффективность профессиональной деятельности персонала дежурно-диспетчерской службы экстренного вызова МЧС, как одной из основных в цепочке действий всех оперативно-спасательных подразделений реагирования на чрезвычайные ситуации, зависит от комплекса профессионально важных качеств сотрудников, который, по результатам профессиографического описания, должен использоваться при профессиографическом отборе и психологическом сопровождении деятельности персонала.

Всесторонний анализ современной системы профессионального отбора в оперативно-спасательные службы как в Украине, так и за ее пределами, проведенный автором, доказывает, что профессиографический отбор в подразделения МЧС Украины находится в стадии становления, а его диагностический инструментарий сегодня не опирается на специфические особенности профессиональной деятельности специалистов разных профессий, изучение которых путем профессиографического описания позволяют выделить профессионально важные качества.

В процессе экспериментального исследования, среди основных профессионально важных качеств сотрудников дежурно-диспетчерской службы экстренного вызова МЧС Украины, автором достоверно выделены максимально значимые аттенциональные, мнемические, моторные, имажинитивные, эмоциональные, волевые, разговорные и коммуникативные качества, а также ведущие мотивы профессионального выбора сотрудников дежурно-диспетчерской службы экстренного вызова.

На основе анализа профессиональных психологических особенностей автором выделены и описаны основные психологические типы сотрудников дежурно-диспетчерской службы экстренного вызова МЧС Украины, а именно: активно-последовательный, тревожно-интровертированный, импульсивный и активно-импульсивный типы среди сотрудников "Службы 112"; импульсивно-гипостенический, пассивно-зависимый, невротично-боязливый и гипертимный типы среди сотрудников дежурно-диспетчерской службы.

В исследовании разработан и предложен алгоритм (решающее правило) получения психологической информации относительно пригодности личности к диспетчерскому виду деятельности в рамках МЧС Украины.

*Ключевые слова: сотрудник дежурно-диспетчерской службы экстренного вызова профессионально важные качества, профессиографическое описание, профессионально-психологический отбор.*

**L.O. Gontareko**

**Professiographic Analysis of Activities of Employees of Emergency Call Duty Operator–Dispatcher Service. – Manuscript.**

The dissertation for obtaining the Scientific Degree of the Candidate of Psychological Sciences in Speciality 19.00.09 - Psychology of activity in special conditions. – The University of Civil Defense of Ukraine. – Kharkiv, 2008.

The dissertation presents the results of the research devoted to the scientific problem of profессиographic analysis of activity of employees of the Emergency Call Duty Operator – Dispatcher Service of the Ministry of Emergency Situations of Ukraine and determines the algorithm (decisive rule) of obtaining psychological information as for personal aptitude for dispatching activity type in the framework of the Ministry of Emergency Situations of Ukraine.

The author has proved that the professional activity efficiency of the employees of the Emergency Call Duty Operator – Dispatcher Service of the Ministry of Emergency Situations of Ukraine, being one of the major links in the chain of all rescue subdivisions reactions to emergencies, depends on a complex of professionally important qualities of the personnel, which, by the profессиographic description results, should be used in professional and psychological selection and psychological guidance of the personnel activity.

The major professionally important qualities of the employees of the Emergency Call Duty Operator – Dispatcher Service of the Ministry of Emergency Situations of Ukraine are highlighted as the most significant, i.e. attentional, mnemonic, motorial, imaginative, emotional, willing, lingual and communication features, as well as leading motives for the professional choice of the abovementioned employees.

Major psychological types of the employees of the Emergency Call Duty Operator – Dispatcher Service of the Ministry of Emergency Situations of Ukraine that have common psychological special features were pointed out and described, namely: active-consistent, anxious-introvert, impulsive and active-impulsive types of workers among “112 Service” personnel; and impulsive-hyposthenic, passive-dependent, neurotic-timid and hyperthymic types of workers among the duty operator – dispatcher service personnel.

The algorithm (the decisive rule) for obtaining of the psychological information as for the personal aptitude for dispatching activity type in the framework of the MES of Ukraine has been developed and suggested.

**Key words:** employee of the Emergency Call Duty Operator – Dispatcher Service, professionally important features, profессиographic description, professional and psychological selection