

**МІНІСТЕРСТВО УКРАЇНИ З ПИТАНЬ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ  
ТА У СПРАВАХ ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ ВІД НАСЛІДКІВ  
ЧОРНОБИЛЬСЬКОЇ КАТАСТРОФИ**

**УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ**

*На правах рукопису*

УДК 159. 9: 159.94

Гонтаренко Людмила Олександрівна

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

Спеціальність 19.00.09 – "Психологія діяльності в особливих умовах"

**ДИСЕРТАЦІЯ**

на здобуття наукового ступеня  
кандидата психологічних наук

**Науковий керівник:**

кандидат психологічних наук,  
доцент Назаров О.О.

Харків - 2007

## ЗМІСТ

	<b>Стор.</b>
<b>ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ</b>	5
<b>ВСТУП</b>	6
<b>РОЗДІЛ I. Професійний відбір до професій екстремального профілю діяльності та проблема його ефективності</b>	16
1.1. Сутність і значення професійного психологічного відбору	16
1.2. Основні завдання та рівні професійно-психологічного відбору	25
1.3. Особливості професійного відбору до пожежно-рятувальних підрозділів США та Великобританії	35
1.4. Система професійного відбору в МНС України: сучасний стан та проблеми	42
1.5. Сучасні підходи щодо професіографічного опису професій екстремального профілю	54
Висновки за розділом	59
<b>РОЗДІЛ II. Організація та методи емпіричного дослідження</b>	61
2.1. Характеристика психологічних засобів і методик щодо професіографічного аналізу діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України	61
2.2. Обсяг, умови та загальна характеристика дослідження	74
Висновки за розділом	76
<b>РОЗДІЛ III. Професіографічний аналіз диспетчерського виду діяльності в системі МНС України</b>	78
3.1. Особливості професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України	78
3.2. Джерела комплектування служби та плинність кадрів у чергово-диспетчерських службах екстреного виклику МНС України	82

3.3. Умови діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України і професійна незадоволеність	85
3.4. Напруженість праці працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України	88
3.5. Психограма працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України	90
Висновки за розділом	99
<b>РОЗДІЛ IV. Психологічні характеристики працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України</b>	101
4.1. Особливості експертної оцінки професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України	101
4.2. Особливості мотиваційного профілю працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України	106
4.3. Вивчення рівню емпатійних тенденцій працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України	117
4.4. Особливості ситуаційної та особистісної тривожності у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України	119
4.5. Особливості представленості когнітивної складової в структурі професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України	123
4.5.1. Особливості розвиненості якостей уваги у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України	125
4.5.2. Індивідуальний профіль виразності якостей аудювання у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України	128
4.5.3. Визначення об'єму оперативної пам'яті у працівників	132

чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України	
4.6. Особистісні особливості працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України	134
4.6.1. Загальна характеристика психологічних типів фахівців "Служби 112"	137
4.6.1.1. Активно-послідовний тип фахівців "Служби 112"	137
4.6.1.2. Тривожно-інтровертований тип фахівців "Служби 112"	140
4.6.1.3. Імпульсивний тип фахівців "Служби 112"	143
4.6.1.4. Активно-імпульсивний тип фахівців "Служби 112"	145
4.6.2. Загальна характеристика психологічних типів працівників чергово-диспетчерської служби	148
4.6.2.1. Імпульсивно-гіпостенічний тип особистості працівників чергово-диспетчерської служби	148
4.6.2.2. Пасивно-залежний тип працівників чергово-диспетчерської служби	151
4.6.2.3. Невротично-боязливий тип працівників чергово-диспетчерської служби	154
4.6.2.4. Гіпертимний тип працівників чергово-диспетчерської служби	157
4.7. Структура індивідуально-психологічних особливостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України	160
4.8. Розробка та обґрунтування математичної моделі прогнозування ефективності професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України	163
4.9. Загальна характеристика навчально-тренінгової програми для фахівців "Служби 112"	165

Висновки за розділом

**Висновки**

## **Додатки**

Додаток А. Довідка про оперативну обстановку та вжиті заходи щодо ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій станом на 30.09.2007 р.

Додаток Б. Аналіз дзвінків за телефонами екстреного виклику 101 та 112.

Додаток В. Витяг з наказу 89

Додаток Г. Вихідні данні процедури лінійної регресії.

Додаток Д. Психологічний тренінг для працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику “112”

Додаток Е. Акти впровадження результатів дисертаційного дослідження

## **Список використаної літератури**

## **ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ**

МНС – Міністерство України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи

ДАІ – Державна автомобільна інспекція МВС України

УМВС – Управління МВС України

КП ПТП "Вода" – Комунальне підприємство "Харківкомунпромвод"

МСП – Московська служба порятунку

ММТС – Московська міська телефонна служба

ГУ МНС – Головне управління Міністерства надзвичайних ситуацій

МПО – Мотиваційний профіль особистості

ВЛК - військово-лікарська комісія

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** 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 знов створеної міської служби порятунку довів, що робота всіх систем екстреного виклику стала ефективніше, чим підтверджено необхідність та доцільність об'єднання всіх чергово-диспетчерських служб екстреного виклику 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.

При створенні та запровадженні нової чергово-диспетчерської служби 30 фахівців Харківської служби порятунку "112" пройшли спеціальну професійну підготовку. Сьогодні у постійній готовності до дій шість працівників одночасно чергують на лінії "112", ще чотири - їх підмінюють. На моніторі перед кожним оператором знаходиться таблиця із зазначенням відповідних оперативних служб міста та області: ДАІ, УМВС, "Швидка допомога", санепідемстанція, "Харківобленерго", "Міськелектротранс", "Харківгаз", КП ПТП "Вода", "Міськесвітло", "Теплові мережі" тощо.

При створенні Харківської служби порятунку "112" був врахований багаторічний досвід роботи аналогічних служб інших країн, у тому числі, і російських колег.

З цього приводу слід згадати історію Московської служби порятунку "0911" (МСП), яка розпочала свою діяльність більше 10 років тому. Її поява була продиктована самим життям...

У той осінній день 13 листопада 1995 року в Північному Чертаново (Москва) трапилась сильна пожежа, після чого вийшов з ладу магістральний телефонний кабель. Понад мільйон людей на два тижні опинилися відрізаними від зовнішнього світу. І отоді на допомогу місцевій владі прийшли автомобілісти та радіоаматори. До того моменту кореспонденти СіБі-зв'язку були об'єднані в єдиний координаційний центр, який, власно, і став прообразом Інформаційного центру Московської служби порятунку. У ті тривожні дні тільки по лінії Швидкої допомоги було врятовано більше ста осіб. До кінця листопада 1995 року зв'язок був відновлений, але люди по звичці по всіх екстрених випадках продовжували звертатися до інформаційного центру. Так виникла унікальна технологія обробки екстреної інформації та народилася принципово нова методика роботи в умовах величезного мегаполіса.

За минулі роки роботи у складі Московській службі порятунку було створено універсальний міський центр, до якого підключені практично всі існуючі мережі радіо та дротового зв'язку для прийому повідомлень про надзвичайні події, заведені прямі канали з основними міськими оперативними та аварійними службами. Центр оснащений сучасним телекомунікаційним і комп'ютерним обладнанням, в його роботі використовуються системи супутникової навігації й спеціалізоване апаратно-програмне забезпечення власного виробництва. До Інформаційного центру Московської служби порятунку підключені абоненти всіх основних провайдерів зв'язку: ММТС, мобільного, оптоволоконного, а також радіоаматори СіБі-діапазону.

При цьому, за висновками керівників оперативно-рятувальних служб та формувань міста, найважливішою ланкою у забезпеченні ефективної діяльності Московської служби порятунку є чергово-диспетчерський



персонал, від професіоналізму якого залежать сотні та тисячі людських життів.

Московську службу порятунку часто називають аналогом американської служби "911". Принцип роботи дійсно схожий: щодня в цілодобовому режимі інформаційний центр приймає та відпрацьовує десятки тисяч повідомлень про надзвичайні події. Оператори зв'язку та оперативні чергові аналізують інформацію, що надходить, та, в разі необхідності, підключають оперативні, аварійні та комунальні служби Москви та Підмосков'я, а також координують їхні дії безпосередньо на місці події. Але є й відмінність від роботи американських колег: діяльність Московська служба порятунку не обмежується тільки роботою Інформаційного центру. У її складі є свої групи оперативного реагування професіоналів-рятувальників, здатних оперативно діяти у різноманітних екстремальних ситуаціях.

Робота Московської служби порятунку почалася із загальнонародного пориву надати допомогу людям, що потрапили в лихо. Дотепер громадяни-добровольці надають величезну допомогу в роботі Московської служби порятунку. З їхнього числа формується інститут резервістів Московської служби порятунку. Використовуючи стільникові телефони й аматорські радіостанції, вони передають до Інформаційного центру відомості про всі події, свідками яких вони стали. Деякі добровольці проходять спеціальну підготовку в учбово-методичному центрі Московської служби порятунку та, у вільний від роботи час, беруть участь у проведенні аварійно-рятувальних робіт разом зі штатними рятувальниками.

Досвід Московської служби порятунку сьогодні дозволяє здійснити цілу низку заходів в межах пілотного проекту, яким є Харківська служба порятунку 112, що реалізується МНС разом із Харківською обласною адміністрацією, Харківським міськвиконкомом, іншими службами міста та області.

За результатами ретельного вивчення досвіду роботи Харківської служби порятунку "112" та інших аналогічних служб, МНС України

заплановано створити подібні служби ще в десяти великих містах України – насамперед, у Львові, Донецьку та Сімферополі.

Досвід діяльності служб порятунку та, в першу чергу, їх чергово-диспетчерських підрозділів, доводить, що сьогодні актуальною є проблема забезпечення належної професійної та психологічної готовності персоналу, що реалізується через систему професійного відбору та психологічного супроводу цього складного та неймовірно важливого виду діяльності.

У зв'язку з вищевикладеним, практично важливим стає на сьогодні професіографічний опис саме цього виду професійної діяльності в межах нашого дослідження, у якому проведено аналіз 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 надзвичайних ситуацій 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 професійного 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 2002р.)

**Метою дослідження** є комплексна оцінка індивідуально-психологічних особливостей особистості працівників "Служби 112" та розробка на основі цього професіографічного опису чергово-диспетчерської служб екстреного виклику МНС України.

**Гіпотеза дослідження** полягає у тому, що ефективність професійної діяльності персоналу чергово-диспетчерської служби 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;
- дослідити фактори професійної незадоволеності фахівців чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України;
- визначити провідні мотиви професійного вибору працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України;
- оцінити внесок когнітивного компонента в ефективність професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України;

- виділити основні психологічні типи працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України

- оцінити основні психологічні детермінанти професійної успішності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України;

- розкрити основні психологічні компоненти професійного опису диспетчерського виду діяльності в межах МНС України;

- розробити комплекс спеціальних заходів щодо підвищення рівню професійної успішності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України.

**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.

**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 компоненту особистості працівника чергово-диспетчерської служби та побудови професіограми його діяльності;

б) *психодіагностичні:* стандартизований метод дослідження особистості (варіант ММРІ, запропонований Л.Собчик), Методика "Короткий

відбіркового тесту" (КВТ) є адаптованим російською мовою варіантом інтелектуального тесту загальних здібностей Вандерліка, методика "Червоночорні таблиці" (Е.Шульте, за модифікацією В. Марищука та І. Сисоєва) – націлені на вивчення особливостей перемикавання уваги, методика "Заплутані інструкції" - націлена на оцінку властивостей слухової уваги за результатами правильності виконання інструкцій, "Індивідуальний профіль слухача" - метод, 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.Спілберг, адаптований варіант Ю.Л.Ханіна).

– *методи математичної статистики*: t-критерій Стьюдента, коефіцієнт кореляції Пірсона, кутове перетворення Фішера, множинний регресійний аналіз для встановлення практично-наслідкових зв'язків використовувалися. Статистична обробка отриманих даних була проведена за допомогою комп'ютерної програми SPSS 8.0.

**Методологічною основою даного дослідження виступили:**

- 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.Леонт'єв, 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) та положення системогенетичної концепції (В.Д.Шадриков);

- системно-структурний підхід щодо вивчення психологічної готовності до діяльності (О.Д.Ганушкін, М.І.Д'яченко, Л.С.Нерсесян, В.М.Пушкін, О.Д.Сафін, М.І.Томчук та ін.).

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

- *вперше:*

на основі комплексного підходу, що полягає в дослідженні декількох рівнів (соціологічного, соціально-психологічного та власне психологічного), здійснено професіографічний опис діяльності персоналу чергово-диспетчерської служби МНС України та виявлено комплекс відповідних професійно важливих психологічних якостей працівників;

встановлено зв'язок між професійно важливими психологічними якостями персоналу чергово-диспетчерських служб 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 дослідження**

Результати дослідження використовуються в діяльності "Служби 112" ГУ МНС України в Харківській області (акти впровадження № від \_\_\_\_\_).

На основі результатів дослідження складені аналітичні довідки для керівного складу ГУ МНС України в областях, у яких керівництво проінформоване про професійні проблеми служби й шляхи удосконалення діяльності чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України.

Матеріали дисертації використовуються у навчальному процесі Університету цивільного захисту України при підготовці фахівців-психологів

за спеціалізацією "Екстремальна та кризова психологія" (акт впровадження №\_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_), а також в процесі моніторингу психічного стану диспетчерів та радіотелефоністів пожежно-рятувальних та аварійно-рятувальних підрозділів МНС України (акт впровадження №\_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_).

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

### **Особистий внесок автора.**

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

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

**Апробація 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-практичної конференції "Формування та розвиток особистості в умовах вищих навчальних закладів МНС України" Кризи особистісного становлення як фактор девіантної поведінки" (Харків: АПБУ, 2003), всеукраїнській науково-практичній конференції у Хмельницькому "Сучасні психопедагогічні тенденції розвитку освіти у вищих навчальних закладах України (Хмельницький, 2006), науково-практичній конференції "Актуальні проблеми психології: Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія." (Ніжин, 2007), на III міжнародній науково-практичній

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

**Публікації.** Результати дисертаційного дослідження викладено в 4 статтях у наукових журналах та збірниках наукових праць, 3 з яких - статті у фахових наукових виданнях з психологічних наук.

**Структура роботи.** Дисертація складається із вступу, 4 розділів, висновків, списку використаних джерел. Рукопис дисертації містить 186 сторінок машинописного тексту. Ілюстративний матеріал подано в 21 таблиці та 11 рисунках. Додатки (на сторінках). Список використаних джерел (188 найменування; в тому числі 9 іноземних).



# РОЗДІЛ 1

## ПРОФЕСІЙНИЙ ВІДБІР ДО ПРОФЕСІЙ ЕКСТРЕМАЛЬНОГО ПРОФІЛЮ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ПРОБЛЕМА ЙОГО ЕФЕКТИВНОСТІ

### 1.1. Сутність і значення професійного психологічного відбору

На цей час у більшості розвинених країн світу існують системи професійного відбору фахівців різних професій. Діяльність підрозділів, що входять до цієї системи, розглядається в якості однієї з найважливіших ланок державної політики, спрямованої на вивчення, облік, раціональний розподіл і ефективне використання людських (насамперед інтелектуальних) ресурсів суспільства. У загальному розумінні, що склалося протягом останніх років за результатами теоретичних пошуків науковців та практичних напрацювань в галузі роботи з персоналом в різних сферах економічної діяльності, система професійного відбору включає соціально-демографічний, медичний, освітній, психологічний, власне професійний і спеціальний види відбору [10; 11; 18; 20; 28; 71; 93; 125]. Окреме та одне з центральних місць у системах професійного відбору посідає саме психологічний відбір.

*За сучасними поглядами професійно-психологічний відбір полягає в проведенні комплексних заходів, що дозволяють виявити осіб, найбільш придатних за своїми психологічними якостями до навчання і успішної професійної діяльності за тим або іншим конкретним фахом [9; 11; 14; 30; 33; 61; 71].* Головним завданням професійного психологічного відбору є оцінка професійної придатності кандидата за певними психологічними показниками та здійснення на цій основі довгострокового прогнозу ефективності його наступної професійної діяльності [16; 22; 64; 66; 97; 125-129].

**Науковою основою** сучасних систем професійного психологічного відбору є концепції, що набули обґрунтування в теоретичних і експериментальних роботах І.П. Павлова, В.Д. Небиліцина, Б.Ф. Ломова, К.К.Платонова, В.Л. Мари щука, В.А. Толочек та ін. [3; 89; 90; 91; 93; 109; 111; 115; 116; 163], а саме:

про соціально-біологічну сутність людини та співвідношення її вроджених і надбаних якостей (Б.Г. Ананьєв, І.П. Павлов, В.Л. Пухов);

про властивості особистості, що формують її професійні здатності (В.Л. Марищук, В.Д. Шадриков);

про характер і значення властивостей вищої нервової діяльності та їхні прояви у професійній діяльності (Б.Ф. Ломов, В.Д. Небиліцин, К.К. Платонов).

**Методологічною основою** професійно-психологічного відбору є положення диференціальної психології та психофізіології, на базі яких розробляються підходи до оцінки індивідуальних розходжень між людьми. Наявність таких розходжень за рівнем загального розвитку (інтелекту), спрямованістю особистості (мотивацією), рівнем знань, умінь і навичок, психологічними якостями (увага, сприйняття, пам'ять, мислення, психомоторика, нейрофізіологічні особливості центральної нервової системи), індивідуально-психологічними (характерологічними) властивостями особистості тощо, дозволяє у практичній діяльності на достатньому рівні вирішувати завдання професійно-психологічного відбору [42; 108; 109; 126; 128; 147].

Точність і практична значущість оцінки професійної придатності фахівця багато в чому залежать від того, наскільки повно враховуються основні **принципи професійного відбору**, які сформульовані В.А.Бодровим, А.А. Деркачом, Е.А. Климовим, Б.В. Кулагіним, В.В. Романовим, А.Т. Ростуновим, В.М. Тепловим, В.А. Толочек [ 22; 26; 46; 60; 81; 119; 145; 160; 165], серед яких особливе значення мають роботи В.А.Бодрова, Е.А. Климовима А.А. Деркача, В.А. Толочек.

Принцип цілеспрямованості вивчення особистості, відповідно до якого в ході оцінки професійної придатності людини повинні підлягати виявленню насамперед ті її індивідуально-психологічні особливості, які головним чином мають визначати успішність її підготовки до практичної роботи та подальшу ефективність цієї роботи [114; 133; 135; 147].

Принцип комплексності оцінки професійної придатності вимагає всебічного аналізу та зіставлення всіх даних про людину, що виявляються в різних видах діяльності та які характеризують її як на рівні окремих психологічних властивостей і психічних процесів (час реакції, особливості уваги, пам'яті, мислення й т.п.), так і на рівні цілісних особистісних утворень (наприклад, спрямованість, здібності, характер). Однак, при комплексній оцінці особистості, необхідно враховувати ту обставину, що важливою її особливістю є можливість взаємокомпенсування окремих якостей особистості, їхній взаємозв'язок і пластичність [43; 126; 127; 137].

Особистісно-діяльнісний принцип, що є одним з основних методологічних принципів професійного відбору та вимагає розробки критеріїв оцінки професійної придатності за результатами професіографічного дослідження діяльності з урахуванням особливостей конкретних спеціальностей. Цей важливий принцип професійної психодіагностики має власні науково-теоретичні основи й конкретні методи дослідження. У ході професіографії виявляються особливості професійної діяльності фахівця, обґрунтовуються вимоги до його професійно важливих психологічних якостей і на основі цього будується психограма професії (спеціальності) [13; 19; 55; 56; 92].

Принцип об'єктивності оцінки професійної придатності, вимагає не тільки стандартизації процедури та умов проведення обстеження, але й урахування всіх необхідних відомостей про фахівця та їх ретельної повторної перевірки (уточнення) [7; 21; 43; 84; 128].

Крім того, за поглядами М.А. Дмитриевой, М.І. Д'яченко, Ю.М. Забродина Є.О. Климова, Б.В. Кулагина [46; 49; 52; 54; 68; 69; 79; 127; 130],

принцип обґрунтованості оцінки професійної придатності є одним з найбільш важливих, відповідно до якого професійний відбір повинен проводитися тільки для тих спеціальностей, для яких встановлена достовірна залежність успішності навчання та наступної професійної діяльності від рівня розвитку у кандидата психологічних якостей, необхідних для успішної діяльності в межах даної спеціальності.

Для вирішення завдань професійного відбору також важливі принципи динамічності, диференційованості та активності [68; 72; 114; 125; 163].

За сучасними поглядами вчених та практикою, що склалася, професійно-психологічний відбір включає соціально-психологічне вивчення особистості, психологічне та психофізіологічне обстеження, вагоме значення саме професійного психологічного відбору обумовлено насамперед економічною доцільністю.

Так, багаторічний досвід застосування професійного психологічного відбору у промисловості та силових структурах США показав, що його ефективність є надзвичайно високою. Зокрема, відсіювання непридатних у процесі навчання знижується з 30-40% до 5-8%, аварійність із провини персоналу зменшується на 40-70%, надійність систем управління підвищується на 10-25%, а витрати на підготовку фахівців у цілому зменшуються на 30-40% [68; 125; 164; 183].

На думку В.А. Бодрова, Є.А. Климова, В.А. Толочек [22; 24; 68; 165], необхідність здійснення професійного психологічного відбору виникає не завжди - він необхідний та ефективний тільки в наступних випадках:

- коли після професійного навчання вагома частка осіб виявляється такими, що не справляються з професійними обов'язками;
- коли помилка фахівця, що допущена через невідповідність вимогам професійної діяльності, тягне за собою великі матеріальні або моральні збитки та створює небезпеку для життя людей;
- при високій вартості професійного навчання та значимості професійних завдань.

У загальному вигляді *послідовність розробки критеріїв оцінки професійної придатності* в інтересах професійного відбору зводиться до наступної сукупності процедур:

- на першому етапі після обґрунтування мети та завдань цієї оцінки, обґрунтовують професійні вимоги до фахівця, для чого здійснюється дослідження та оцінка умов його майбутньої професійної діяльності та аналіз трудового процесу [78; 114; 159; 164; 168];

- на основі професіографічного аналізу визначаються професійно важливі психологічні та психофізіологічні якості, що необхідні для успішного професійного навчання та подальшої діяльності за фахом [94; 112; 115; 142; 167];

- на підставі вищезгаданого аналізу здійснюється підбір та експериментальна перевірка надійності, диференційованості та прогностичної валідності методик, що дозволяють оцінити комплекс професійно важливих якостей фахівця та розробити критерії професійної придатності. На цьому етапі встановлюються кореляції між успішністю професійного навчання (діяльності) і результатами оцінки фахівця за кожною методикою, а також результатами оцінки його професійної придатності за допомогою всієї сукупності методик [50; 120; 121; 130; 134].

З метою вибору найбільш адекватних та виключення малоінформативних методик застосовують різні методи одномірної (кореляція, непараметричні та параметричні критерії) і багатомірної статистики (регресійний, дискримінантний аналіз та ін.). У подальшому здійснюється розробка алгоритму (вирішального правила) оцінки професійної придатності. Найчастіше для реалізацій вищезгаданих цілей використовується множинний регресійний аналіз, заснований на зв'язках психофізіологічних властивостей із "зовнішніми критеріями", під якими розуміються якість (успішність) професійного навчання або діяльності. Рідше використовується дискримінантний аналіз, заснований на розходженнях показників психологічних якостей у різних групах [70; 135; 144; 165].

Підсумком цієї роботи є обґрунтування необхідного й достатнього набору психодіагностичних методик, що дозволяють із достатньою ймовірністю прогнозувати професійну придатність кандидата. Надалі здійснюється оцінка ефективності розробленого алгоритму та критеріїв оцінки професійної придатності, а також відпрацьовуються рекомендації щодо їх практичного використання.

У практиці професійного відбору використовуються різні методики оцінки професійної придатності, серед яких найбільш часто застосовуються спостереження, бесіда та експертні оцінки. Зазначені методики надають можливість глибокої, але переважно описової, якісної оцінки професійно важливих якостей особистості. Крім того, одні з них вимагають тривалого обстеження, інші - всебічної інформації про кандидата, про його поведінку у реальних, в тому числі й в екстремальних умовах. І, нарешті, оцінка, яку отримують за допомогою цих методик, залежить від досвіду, кваліфікації та інших суб'єктивних характеристик обстежуваного та експерта [5; 6; 7; 13; 19; 26; 82].

Наведені вище особливості традиційних методів дослідження індивідуально-типологічних і індивідуально-психологічних властивостей особистості істотно звужують їхню практичну корисність при проведенні професійно-психологічного відбору. У той же час вони достатньо широко й обґрунтовано використовуються на стадії розробки тестів, наприклад, для отримання відомостей про успішність професійної діяльності, поведінку людини у природних умовах або ситуаціях, що моделюються [113; 132; 136; 155].

Слід зазначити, що основним інструментом професійного відбору є психологічні та психофізіологічні тести, що мають такі характеристики, як надійність, валідність, диференційованість, практичність. При цьому надійністю розуміється відтворюваність результатів при повторному тестуванні тих самих обстежуваних, а валідність тесту показує наскільки за результатами тестування можна судити про прогнозований аспект діяльності

у майбутньому. Як відомо, валідність характеризується коефіцієнтом кореляції між показниками тестів (прогностичною оцінкою) і реальною оцінкою успішності діяльності або навчання (зовнішніми критеріями) [32; 125]. Розрізняють валідність концептуальну та критеріальну. Найчастіше у літературі термін "валідність" ототожнюють із поняттями "прогностичність" та "інформативність". Диференційованість тесту припускає спрямованість на оцінку тієї або іншої психофізіологічної властивості або якості особистості [5; 82; 101].

На цей час у практику професійного відбору широко впроваджуються психодіагностичні тестові методики, які можна розділити на наступні групи [7; 85; 112; 113; 115; 124; 125]:

- тести дослідження основних властивостей вищої нервової діяльності;
- психодіагностичні методики дослідження емоційно-вольових та характерологічних особливостей особистості;
- інтелектуальні та психометричні тести.

У сучасній вітчизняній практиці професійно-психологічного відбору склалася певна система висновків (рекомендацій) за його результатом стосовно професійної придатності кандидатів, яка знайшла відображення у процедурі, затвердженій наказом МНС України від 23.02.2004 № 89, а саме коли кандидат:

- повністю відповідає визначеним вимогам професійного навчання або діяльності;
- друга категорія професійної придатності, коли кандидат в основному відповідає визначеним вимогам;
- не рекомендується за третьою категорією професійної придатності (не відповідає визначеним вимогам).

Особи, які мають третю категорію професійної придатності, до професійного навчання або діяльності не допускаються; які мають другу категорію - допускаються до професійного навчання або діяльності за відсутності необхідної кількості кандидатів.

Професійно-психологічний відбір найбільш ефективний за наявності реального конкурсу серед кандидатів, що передбачає "відсіювання" непридатних осіб [114; 157].

Таким чином, аналіз наукових джерел та нормативно-правових актів за проблемою, що досліджується, показує, що у сучасній психологічній науці й практиці питання психологічного відбору, в тому числі й професійного психологічного відбору, вивчаються достатньо широко. Це зумовлено важливістю проблеми відбору та величезною практичною значимістю вирішення цього завдання. Психологічний відбір активно застосовується в багатьох сферах діяльності людини як, наприклад, у спорті, управлінні, авіації, деяких галузях промисловості. Незаперечною є необхідність заходів щодо психологічного відбору в тих галузях, де діяльність людини пов'язана із впливом стресогенних факторів таких як, наприклад, ризик, загроза для життя або здоров'я; постійна необхідність високої концентрації пам'яті, уваги; робота в незвичайних, змінених умовах, а також інші фактори, що впливають на психологічний стан людини [2; 22; 23; 54; 69; 77; 80-82; 114; 118; 131; 136; 146].

Тому у самому загальному виді, психологічний відбір можна визначити як обґрунтоване ухвалення рішення про придатність кандидата до професійної навчальної або практичної діяльності з урахуванням результатів психологічних і психофізіологічних випробувань [145; 149]. Таким чином, психологічний відбір це достатньо широке поняття, що містить у собі безліч явищ.

Існує багато визначень щодо феномену професійно-психологічного відбору. Деякі дослідники визначають професійно-психологічний відбір як комплекс заходів, що супроводжує раціональне прийняття кадрових рішень [4; 5; 138; 148].

Інші вчені та практики визначають професійний психологічний відбір як систему засобів, що забезпечують прогностичну оцінку взаємовідповідності людини та професії в деяких видах діяльності [6; 7; 185; 187].



Ще однією точкою зору є визначення професійного психологічного відбору як процесу спроби вибору людини (людей), що має найвищу ймовірність успіху на певній посаді [25; 149; 152].

На нашу думку, за результатами узагальнення різних визначень поняття професійного психологічного відбору, можна виділити **основні складові професійного психологічного відбору**, а саме ті складові, які включені до кожного із запропонованих визначень.

Здійснимо аналіз саме цих складових.

Ключовими поняттями при розгляді проблеми професійного психологічного відбору є поняття професійної придатності

**Професійна придатність** кандидата розглядається як сукупність психічних і психофізіологічних особливостей людини, що необхідні та достатні для досягнення суспільно прийнятної ефективності в тієї або іншій професійній діяльності.

Із розглядом питання про професійну придатність кандидата до виконання певної діяльності тісно зв'язана проблема змісту професійної (або навчальної) діяльності та аналізу даного змісту. Відбір кандидатів, придатних для виконання тієї або іншої діяльності, припускає наявність в кандидата певних здатностей, схильностей, задатків, які й визначають успішність або неуспішність кандидата в заданій галузі. Для того, щоб така оцінка виявилася можливою, необхідно завчасно визначити вимоги тієї діяльності, до якої відбираються кандидати, а саме здійснити аналіз діяльності. Безумовно, для кожної професії набір вимог до кандидатів буде різним, більше того, цей набір вимог буде варіюватися й усередині однієї професії, залежно від рівня необхідної професійної підготовленості фахівця (наприклад, для абітурієнта й фахівця вищої категорії набір вимог буде різним навіть у рамках однієї спеціальності) [2; 62; 65; 86; 129].

Практично в усіх визначеннях поняття професійно-психологічного відбору акцентується увага на **методах (методиках) цього відбору**. На сучасному етапі розвитку психологічної науки та практики існує величезна

кількість психодіагностичних методів та методик. Вибір тих або інших методів (методик) для проведення заходів, спрямованих на професійно-психологічний відбір, залежить від конкретних умов: ціна помилки в роботі майбутнього фахівця, рівень кваліфікації фахівця, що відбирається та ін.

Наступним важливим моментом у визначенні поняття професійно-психологічного відбору є положення про те, що цей процес припускає тією чи іншою мірою *ухвалення кадрового рішення*. Міра відповідальності за прийняття такого кадрового рішення у різних джерелах визначається по-різному.

Найпоширенішим є наступне уявлення: фахівець, що здійснює професійно-психологічний відбір, визначає міру відповідності придатності кандидата та складає свій висновок з точки зору відповідності або невідповідності кандидата, а також розглядає питання про розподіл кандидатів за видами виконуваної діяльності. Такий підхід є найбільш оптимальним тому що, з одного боку, дозволяє фахівцеві приймати рішення, що знаходяться у сфері його професійної компетентності (тобто рішення приймається про те, чи придатний кандидат для виконання певної діяльності і у якому ступені, а не про те, приймати, або не приймати даного кандидата на роботу). З іншого боку, таке розуміння найбільше відповідає визначенню професійного відбору як одного із складових елементів ухвалення кадрового рішення.

*Все вищезгадане дозволяє нам визначити професійно-психологічний відбір як 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.*

## **1.2. Основні завдання та рівні професійно-психологічного відбору**

За результатами аналізу сутності професійно-психологічного відбору, наведеному вище, ми дійшли висновку, що його розуміння, як простого психологічного тестування кандидатів, є невірним. Для того, щоб якісно та максимально ефективно здійснити вищезгаданий відбір кандидатів для певного виду діяльності необхідно вирішити цілий ряд завдань.

Узагальнення сучасних поглядів вчених та практиків на зазначену проблему дозволяє нам сформулювати основні завдання професійно-психологічного відбору.

*Першим завданням* є вивчення діяльності (професійної або навчальної) з огляду на вимоги, що висувуються даною діяльністю до особистісних якостей, психологічних здібностей, психофізичних можливостей людини.

Вивчення діяльності є одним з найважливіших завдань, яке необхідно вирішити при проведенні заходів щодо професійно-психологічного відбору. Від рівня проведення такого вивчення та аналізу багато в чому залежить підсумковий результат вищезгаданого відбору. Чим ретельніше буде вивчена діяльність, чим більш точно будуть сформульовані вимоги, які ця діяльність пред'являє кандидатаві, чим більш точно ці вимоги будуть описані, тим більш точно можна підібрати людей, що відповідають визначеним вимогам.

При виконанні такого аналізу надзвичайно важливим є, з одного боку, точно виявити та описати професійно значимі якості, з іншого боку, - розпізнати ті якості та здатності, які не впливають на успішність людини в тій або іншій діяльності. Виявлення якостей, які не є професійно значимими та не враховуються під час професійного відбору, є важливим аспектом тому, що надлишкові вимоги роблять процедуру більш громіздкою, збільшують витрати, у тому числі й економічні, на проведення цієї процедури, а також знижують ефективність заходів, за рахунок підвищення ймовірності відкинути кандидатів, придатних для виконання даної діяльності. Для вивчення професійної діяльності можна використовувати різні методи: бесіду, експертні оцінки, професіографічний аналіз діяльності тощо. Вибір цих методів буде залежати від конкретних умов [2; 62; 102; 129].

*Другим завданням*, яке необхідно вирішити при проведенні заходів щодо професійно-психологічного відбору є відбір адекватного методичного інструментарію, що найбільш повно відповідає меті дослідження, тобто найбільш точно діагностує якості, що визначені на попередньому етапі (етапі аналізу діяльності).

Найпростішим варіантом є ситуація, коли фахівець-дослідник обирає ряд загальновідомих методик і використовує їх для цілей професійно-психологічного відбору. Однак, такий підхід можливий далеко не завжди.

Як правило, частіше виникає ситуація, коли немає встановлених норм (професійних вимог до фахівця даного професійного профілю) й, таким чином, відсутня можливість порівнювати кандидата із успішними представниками даної професії. У цьому випадку доводиться прибїгати до процедури стандартизації тесту.

Ще більше ускладнюється ситуація, коли немає готових методик для діагностики тієї або іншої якості, здібності. Тоді методики мають бути або розроблені, або перероблені, адаптовані.

*Третім завданням* професійно-психологічного відбору можна вважати безпосередньо проведення комплексу заходів із застосуванням обраного методичного інструментарію.

*Четвертим завданням* професійного психологічного відбору є узагальнення та аналіз даних, отриманих безпосередньо у результаті професійно-психологічного відбору. Такий аналіз, безумовно, здійснюється не завжди, а тільки в тих випадках, коли завдання професійного відбору не є приватним завданням (відбір одного конкретного фахівця), а має масштабний характер. У тому випадку, коли заходи щодо професійно-психологічного відбору охоплюють велику кількість кандидатів, коли ці заходи пов'язані із розробкою критеріїв для цілої професійної категорії фахівців, узагальнення та аналіз інформації є найбільш доцільним.

Аналіз вже реалізованих заходів, узагальнення накопиченого досвіду переслідує відразу декілька цілей:

по-перше, оцінка ефективності роботи, яку проведено;

по-друге, вчасне внесення змін до процесу відбору кандидатів на основі узагальнення отриманого досвіду (для спеціальностей, що розвиваються).

Таким чином, з огляду на наведені вище завдання можна говорити про те, що професійно-психологічний відбір є комплексом різноманітних заходів і не зводиться тільки до проведення психодіагностичного обстеження. Рішення завдань вивчення діяльності, підбору діагностичного інструментарію, проведення психодіагностичного обстеження, узагальнення й аналіз отриманих результатів у комплексі дозволяють не тільки провести професійно-психологічний відбір, але й істотно підвищити якість його проведення.

Аналіз наукових джерел дозволив нам виділити декілька рівнів проведення заходів, спрямованих на відбір фахівців, які відрізняються методологічними підходами [2; 51; 63; 127-129].

**А. Рівень донаукової діагностики.** Найнижчий рівень проведення таких заходів можна позначити як рівень донаукової діагностики. У рамках цього рівня можна позначити безліч різноманітних методів, однак, загальним є те, що жоден із цих методів не є науковим. До цієї категорії належать випадки, коли фахівці обираються виходячи з життєвих уявлень про специфіку тієї або іншої професії, а також про ті психологічні якості, якими повинен володіти конкретний фахівець.

У багатьох випадках такий підхід є певним чином обґрунтованим. Це відбувається коли добираються фахівці, наприклад, із низькою кваліфікацією. У таких випадках витрати на проведення заходів із використанням наукових методів є не завжди невиправданими. Наприклад, у разі необхідності підбору фахівця для прибирання приміщень недоцільно проводити розгорнутий професіографічний аналіз діяльності такого фахівця, а достатньо скористатися побутовими уявленнями про дану спеціальність, а також про психологічні якості, якими повинен володіти даний фахівець

(наприклад, акуратність). В даному випадку саме так вирішується завдання вивчення професійної діяльності.

Подібним спрощеним порядком вирішуються й інші завдання професійного відбору: підбір діагностичних засобів, проведення психодіагностичного обстеження, узагальнення та аналіз результатів. Як діагностичні засоби можуть бути використані бесіда, вивчення біографічних даних кандидата, рекомендації з попередніх місць роботи та ін. Необхідно відзначити, що ці методи можуть бути використані й при проведенні заходів, спрямованих на професійний відбір і на більш високих рівнях, однак, у цьому випадку ці способи використовуються як приблизні, попередні.

Проведення психодіагностичного обстеження зводиться до бесіди, у ході якої роботодавець або фахівець оцінює якості кандидата, виходячи із життєвих міркувань, без застосування спеціальних психодіагностичних процедур. Психодіагностичні заходи на даному рівні найчастіше здійснює не фахівець-психолог, а сам роботодавець або фахівець із кадрів. Завдання узагальнення та аналізу отриманого досвіду зводиться до оцінки того, наскільки вірно було прийнято кадрове рішення. До цього ж рівня можуть бути віднесені способи відбору, які засновані на застосуванні паранаукових методів, таких, як, наприклад, астрологічний прогноз, різні способи гадання. Ефективність таких методів відбору дорівнює ефективності відбору при обранні кандидата навмання, без усякої процедури відбору.

З огляду на вищезгадане, можна зробити загальний висновок про те, що застосування відбору на цьому рівні може бути доцільним під час відбору фахівців з низьким рівнем кваліфікації. Ефективність методів відбору, що застосовуються на даному рівні, може коливатися у достатньо широких межах, однак, у цілому, ефективність таких заходів залишається невисокою [2; 157; 176].

**Б. Рівень професійної психологічної діагностики.** Наступним рівнем професійно-психологічного відбору можна вважати застосування методів наукової професійної психологічної діагностики, що дозволяють оцінити

рівень розвитку необхідних професійно важливих якостей, а також (у ситуаціях, коли мова йде про відбір кандидатів, придатних для професійного навчання) наявність здатностей та задатків, що дозволяють успішно справлятися з навчальною діяльністю, а, отже, і оволодіти спеціальністю.

Цей рівень можна умовно позначити як рівень тестів. Основною метою діагностичних заходів при роботі на даному рівні є визначення, а точніше вимір актуального рівня розвитку професійно важливих якостей, здібностей задатків. Заходи щодо професійно-психологічного відбору здійснюються фахівцями-психологами із використанням наукових методів.

Тому нам є доцільним розглянути яким чином відбувається вирішення кожного із завдань професійно-психологічного відбору на даному рівні. Першим завданням є вивчення діяльності, для якої необхідно підібрати людину. При роботі на даному рівні часто використовуються такі методи як метод експертних оцінок, а також метод професіографічного дослідження. Метод експертних оцінок складається з опитування (більш-менш стандартного) фахівців, що успішно справляються із даною діяльністю на предмет встановлення психологічних особливостей, важливих для успішного виконання діяльності. Цей метод не дає повного уявлення про вимоги, що висуваються професією до фахівця. Однак, чим більша кількість людей залучається до роботи як експертів, тим більш точні результати будуть отримані.

Метод професіографічного аналізу діяльності полягає в здійсненні низки процедур, які дозволяють одержати повне уявлення про професію, опис її, а також встановлення тих вимог, які дана професія пред'являє до особистісних, когнітивних, психофізіологічних особливостей та психологічних здібностей кандидата.

Основні питання, які повинен вирішити для себе фахівець-дослідник на даному етапі професійно-психологічного відбору [62; 69; 88], можна сформулювати в такий спосіб:

- виділення основних відмінностей даної спеціальності від інших спеціальностей;

- виділення професійно важливих якостей, тобто таких, які відрізняють успішних і неуспішних працівників.

Наступним завданням професійного психологічного відбору є підбір методичних (діагностичних) засобів щодо професійної придатності, що тісно пов'язано із питанням прогностичної валідності методичного інструментарію, який використано для визначення цієї придатності. Жодна методика, що застосована для цілей професійного психологічного відбору, не є валідною на сто відсотків, а отже, жодна методика не є безпомилковим методом для визначення рівня професійної придатності кандидатів для виконання певної навчальної або професійної діяльності.

На думку Тимченка О.В. [161] є очевидним, що при застосуванні будь-якої методики можливі помилки, які можна звести до двох основних типів:

– перший тип полягає в тому, що обстежуваний, який показав високі результати при проведенні психодіагностичного обстеження, стає неефективним працівником (можна позначити таку групу людей як необґрунтовано або помилково прийнятих);

– другий тип полягає в тому, що потенційно успішний фахівець може не впоратися із завданнями, запропонованими діагностичною методикою, та опинитися не прийнятим на роботу або до навчального закладу (таку групу людей можна позначити як необґрунтовано або помилково не прийняті). [100]

**В. Рівень Центрів оцінки персоналу** полягає в тому, щоб створити вправи, які моделюють ключові моменти професійної діяльності людини, де проявляються наявні в неї професійно важливі якості. Ступінь їхньої виразності оцінюється підготовленими експертами (як правило, з числа представників даної спеціальності). На підставі цієї оцінки робиться висновок про ступінь придатності кандидата, приймаються кваліфікаційні рішення, а також рішення про необхідність професійного навчання, індивідуальної або групової психологічної роботи [2].



Підготовка та реалізація програм Центру оцінки персоналу [далі - Центр] передбачає шість послідовних етапів.

*Перший етап* містить у собі заходи щодо визначення цілей, термінів, обсягів роботи тощо. Цей етап є скоріше організаційним. Проведення заходів на даному етапі дозволяє погодити вимоги роботодавця та можливості фахівців Центру. Такі заходи є важливими, тому що при проведенні відбору персоналу на даному рівні Центр є зовнішньою, незалежною організацією стосовно організації, в інтересах якої провадиться професійно-психологічний відбір.

*Другий етап* можна позначити як аналіз діяльності та формулювання критеріїв оцінки. На цьому етапі вирішується перше завдання професійно-психологічного відбору, а саме, вивчення особливостей діяльності з позицій тих вимог, які ця діяльність пред'являє до фахівця. На цьому рівні здійснюється аналіз не тільки особливостей діяльності, але й таких особливостей конкретної організації як: специфіка організаційної структури; схеми взаємодії; особливості міжособистісного та міжгрупового спілкування тощо. За результатами такої роботи з'являється список критеріїв оцінки кандидатів.

*Третім етапом* є конструювання процедур оцінки. Цей етап збігається з рішенням завдання підбору методичних засобів. Підбір методичних засобів (при проведенні процедур відбору на даному рівні) має ряд особливостей, зокрема, - у відношенні методичних засобів, що мають використовуватися. Доцільно коротко описати основні методи, що використовуються в роботі Центрів.

Спеціальні вправи. Спеціальні вправи моделюють основні ситуації, які найбільш часто зустрічаються в діяльності фахівця та є характерними для цієї діяльності. Такі вправи дозволяють оцінити рівень професійної підготовки кандидата.

Інтерв'ю. Під час інтерв'ю можна одержати інформацію про те, які професійні цінності важливі для кандидата, які цілі він перед собою ставить. В інтерв'ю відбувається оцінка суб'єктивних уявлень кандидата про рівень

розвитку його професійно важливих якостей. Така процедура дозволяє підвищити рівень об'єктивності при підсумковому ухваленні рішення.

Групові вправи. Вправи цього класу використовуються для оцінки якостей кандидата в умовах колективної діяльності. Групові вправи моделюють умови колективної діяльності, що дозволяє оцінити комунікативні та організаційні навички кандидатів, типові способи поведінки людини в ситуаціях спільної діяльності, а також одержати інформацію про типові способи та засоби комунікації в даних ситуаціях.

Психологічні тести. Психологічні тести дозволяють одержати інформацію про ступінь виразності професійно важливих якостей, яку представлено в стандартних одиницях, що дає можливість порівняння кандидатів між собою за виділеними параметрами, а також можливість співвіднести ступінь розвитку певної якості у кандидата із загальногруповими нормами.

Організаційно-управлінські ігри. Організаційно-управлінські ігри це особлива діагностична процедура, що застосовується для оцінки кандидатів у Центрах. У такій грі відбувається моделювання управлінської ситуації з метою знаходження рішень. Такі ігри, найчастіше, розробляються на прикладах реальних ситуацій, що мали або мають місце в даній організації.

Застосування всіх наведених вище методів у комплексі дозволяє приймати рішення найбільш доцільним способом, а також робить його мінімально суб'єктивним. Важливим є й той факт, що при такій системі відбору персоналу в процедурі професійного відбору бере участь не тільки фахівець-психолог, але й ряд інших фахівців таких, наприклад, як супервізор, експерт-спостерігач, технік, організатор групової роботи й т.д.

*Четвертим етапом* є етап підбору та навчання експертів організації. Цей етап відповідає рішенню третього завдання при проведенні професійно-психологічного відбору: підготовка та проведення діагностичного обстеження. На даному етапі здійснюється підбір і навчання експертів, які будуть оцінювати успішність проходження учасниками діагностичних

процедур. Спостерігачі-експерти набираються із числа співробітників організації, в інтересах якої проводиться професійний відбір.

*П'ятим етапом* є етап власне проведення процедур. У кожній конкретній ситуації обирається власна схема проведення діагностичних процедур, яка розробляється з урахуванням специфічних умов, що визначають вимоги до кандидатів і процедури відбору в кожній конкретній ситуації. Оскільки в рамках процедури відбору використовується достатньо велика кількість методик і кожна з цих методик має власні особливості проведення, в рамках даної роботи описувати узагальнену процедуру проведення професійного відбору було б недоцільно. Як найбільш загальні закономірності проведення заходів щодо професійно-психологічного відбору можна виділити наступні:

- процедура відбору здійснюється в три етапи: етап введення в процедуру відбору, метою якого є ознайомлення учасників із цілями майбутніх процедур, правилами проведення заходів; етап власне діагностичних процедур і етап завершення роботи, метою якого є підведення підсумків, зняття напруги, вихід із ситуації оцінки;

- будь-які заходи проводяться з метою зібрати максимально можливий діагностичний матеріал, що буде корисний при ухваленні кадрового рішення;

- у процесі проведення діагностичних процедур вплив будь-яких побічних факторів повинен бути мінімізований з метою забезпечення максимальної об'єктивності та забезпечення рівних можливостей для всіх учасників процедури відбору;

- експерти-спостерігачі при проведенні діагностичних процедур займають пасивну позицію та мінімально втручаються в процес їх проведення.

*Шостий етап* роботи Центру можна сформулювати як етап обробки та використання результатів. Цей етап збігається, з одного боку, із вирішенням завдання проведення діагностичних заходів щодо професійного відбору, а з іншого боку, цей етап можна вважати вирішенням завдання оцінки результатів, а саме четвертого завдання професійно-психологічного відбору.

При проведенні обробки та аналізу результатів проведених процедур, можна одержати інформацію для використання у найрізноманітніших цілях. Мета, що безпосередньо досягається при проведенні професійного відбору, це прийом і розподіл нових співробітників найбільш оптимальним образом. Інші цілі, для досягнення яких можуть бути використані ці дані, це: оцінка кадрової ситуації, що сформувалася в даній організації, складання плану навчання фахівців та ін.

Як підсумок, ми можемо констатувати те, що комплексний підхід, який використовується при професійно-психологічному відборі в Центрах оцінки персоналу, дозволяє підібрати фахівців найбільш оптимальним чином, мінімізувати кількість помилок при прийнятті кадрових рішень, зробити процес оцінки кандидатів максимально об'єктивним, вільним від індивідуальних особливостей фахівця, що його здійснює. З іншого боку, оцінка персоналу за методологією Центрів вимагає значних фінансових вкладень і, отже, доцільним є застосування такого підходу в тих галузях професійної діяльності, де потрібні фахівці надзвичайно високої кваліфікації або ціна помилки у роботі фахівця дуже висока [2; 83].

Слід зазначити, що однією із найбільш розвинених сфер застосування професійно-психологічного відбору є відбір фахівців у тих галузях, де професійна діяльність пов'язана з ризиком або дією інших стресогенних факторів. У таких спеціальностях професійно-психологічний відбір є не тільки бажаною, а скоріше обов'язковою процедурою при прийомі на роботу нових співробітників, а також при відборі кандидатів для професійного навчання [31; 54; 67; 69; 77; 82; 86; 97; 112; 129; 131; 137; 146; 175].

Наведений вище аналіз основних завдань та рівнів професійно-психологічного відбору дозволяє зробити висновок, що його ефективність та якість залежить від конкретизації завдань та оптимального вибору того або іншого методологічного підходу у їх реалізації.

### **1.3. Особливості професійного відбору до пожежно-рятувальних підрозділів США та Великобританії**

З огляду на те, що ми досліджуємо одну із сфер застосування професійно-психологічного відбору, а саме у галузі, де професійна діяльність персоналу пов'язана із ризиком для життя, здоров'я або дією стресогенних факторів, нас безперечно інтересує досвід зарубіжних науковців та практиків-психологів. [140].

Слід зазначити, що процедура професійно-психологічного відбору кандидатів на службу в пожежно-рятувальні підрозділи за межами України пройшла певні етапи становлення та розвитку.

На першому етапі актуалізувалася роль інтуїції психолога в надії на те, що він (або досвідчений адміністратор) здатен просто за зовнішніми ознаками визначити непридатного кандидата. Однак критерії такого відбору не були ні добре визначені, ні досить специфіковані. Слід зазначити, що елементи такого підходу існували й у вітчизняній практиці.

Другий етап характеризується пошуком стандартизованих тестів і розробкою статистичних норм на основі різних популяцій, що відхиляються. Психологи порівнювали кандидата в пожежно-рятувальні підрозділи з різними нормативними групами осіб із клінічними розладами й відсівали тих, хто виявляв позитивну кореляцію. Однак питання про те, чи володіють ті, хто не був відкинутий, особистісними якостями, необхідними для роботи, фактично залишався відкритим. Проблема порівняння групи "нормальних" кандидатів із клінічними групами залишається джерелом серйозної критики цього етапу розвитку професійно-психологічного відбору на службу в пожежно-рятувальні підрозділи. Нажаль, саме такий підхід превалує сьогодні в Україні у процедурах професійного відбору працівників ризиконебезпечних професій.

Сучасний етап розвитку закордонної системи професійного відбору - це наступний крок уперед щодо створення статистичних норм, заснованих на

вивченні специфіки діяльності та професійно важливих особистісних відмінностях пожежних-рятувальників і представників подібних професій.

Так, при розробці тестів Інститутом тестування особистості та здібностей, Дослідницьким центром Хілсона та Національним центром комп'ютерних систем розроблені і нормовані стандартизовані тестові показники для кандидатів на службу в пожежно-рятувальні підрозділи. На практиці використовуються 3 найбільш визнаних стандартизованих тести.

Перший з них LEADR (Law E3333 Assessment and Development Report) є модифікацією стандартизованого особистісного тесту CAO (Clinical Analysis Questionnaire). За допомогою факторного аналізу 37 вихідних показників були зведені до 4 факторів, асоційованими із професією пожежного-рятувальника: емоційна адаптованість, інтегральність або контроль, інтелектуальна ефективність і міжособистісні відносини. Є також шкала неправди.

У рекомендаціях щодо застосування тесту містяться відомості про зв'язок 4-х факторів із успішною роботою в пожежно-рятувальних підрозділах, що свідчить на користь прогностичної валідності тесту LEADR.

Другий тест IPI (Iuwald Personal Inventory, 1982) містить близько 310 тверджень і має 26 основних шкал, включаючи шкалу неправди. Процедура факторного аналізу також дозволила згрупувати їх в 4 фактора: зовнішня поведінка, установки і темперамент, внутрішній конфлікт і міжособистісний конфлікт.

Третій тест MPIR (Minnesota Personal Interpretive Report) постав спробою використати переваги MMPI, що стало надало йому можливість посісти провідні позиції в оцінці особистості при відборі на службу в пожежно-рятувальні підрозділи.

У даному тесті також виділяються 4 загальних фактори: валідність профілю ("шкала неправди"), особистісна адаптованість, міжособистісні відносини, стійкість поведінки та можливі професійні труднощі. Є 51 додаткова шкала, наведено короткий опис змістовних зон, що вимагають

більш глибокого вивчення перед ухваленням остаточного рішення про прийом на роботу. Характерним є те, що в усіх посібниках щодо використання вищезгаданих тестів міститься наступне застереження: "Не заміняє клінічного висновку та використання інших методів професійного відбору" [180; 182].

За результатами спостережень фахівців встановлено факти про те, що в багатьох пожежно-рятувальних підрозділах США замість процедури тестування відбувається проста співбесіда, яке розкриває лише проблеми, що можуть виникнути у кандидата в процесі подальшої служби.

У цих підрозділах дійшли до висновку, що єдиним прийнятним способом оцінки кандидата є спостереження за ним у процесі професійної діяльності або ж свого роду комбінація інтуїції та "випробування на міцність".

Однак, у більшості випадків, при відборі в пожежно-рятувальні підрозділи США, кандидати на службу проходять наступну процедуру обстеження:

- письмовий іспит (його мета - перевірити знання кандидатом граматики, уміння виразити письмово свою думку, виявити ступінь розуміння предмета, спостережливість);

- фізичний тест, у процесі якого оцінюється сила, гнучкість і загальний стан здоров'я;

- співбесіда з кандидатами протягом 10-30 хвилин, що проводиться групою з 3-4 осіб, до складу якої входять представники місцевого персоналу та співробітники пожежно-рятувального підрозділу. Ця група протягом одного дня може опитати від 6 до 12 кандидатів. По закінченню співбесіди приймається рішення про подальше проходження процедури відбору;

- для кандидатів, що пройшли співбесіду, проводиться повний медичний огляд, що містить у собі цикл рентгенівських та електрокардіографічних обстежень;

- найбільш важкі випробування - фізіологічні проби та обстеження за допомогою поліграфа;

- останній етап - психологічне тестування осіб, що пройшли всі попередні етапи з позитивними висновками.

У цілому, на проведення професійного відбору в пожежно-рятувальні підрозділи США, потрібно до 30 днів.

Певні відмінності та особливості щодо професійного відбору існують у пожежно-рятувальних підрозділах Великої Британії.

Так, в Англії на службу в пожежно-рятувальний підрозділ може бути прийнятим молодий чоловік за віком більш ніж 18,5 років. Верхньої вікової межі не існує. Крім того, що кандидат повинен мати "пристойний освітній рівень" і пройти вступний письмовий екзамен із установленної форми, він має по своєму рівню відповідати тим вимогам, які пред'являються до випускника загальноосвітньої середньої школи.

Кандидати, що витримали іспит, запрошуються до управління, де їм треба буде пройти курс тестування, що звичайно займає більше трьох днів. Мета письмового іспиту - виявити знання граматики, вміння гарно писати та мислити логічно, перевірити знання математики, спостережливості і вміння запам'ятовувати. [180; 182; 186].

Потім відбуваються іспити за програмами фізичних тестів, що містять визначення процентного вмісту жирів у тілі людини, вимір сили стиску рукою, визначення ступеня гнучкості, стрибок з місця в довжину, кількість віджимань за одну хвилину, кількість присідань за хвилину та біг на 200-метрову дистанцію.

Всі пожежно-рятувальні установи Великої Британії, активно використовують програми "іспитових дій". Близько 10-15% набраних кандидатів становлять жінки.

Наступні дві доби кандидати проводять в управлінні. Вони спілкуються та знайомляться один з одним. При цьому присутні спеціально призначені представники пожежно-рятувального органу, які відслідковують поведінку



новобранців. У другий день проводиться медичне обстеження кандидатів, співбесіда з кожним з них, після чого виконується групова вправа. У другій половині дня відбувається ще одна вправа та загальна бесіда, проводиться письмовий іспит, подання автобіографій у присутності інших кандидатів і спеціально призначених представників - офіцерів управління. У другій половині дня кандидати продовжують спілкуватися та знайомитися один з одним. На третій день проводяться додаткові вправи: індивідуальні та групові. Потім тестування завершується та кандидати повертаються додому.

Рішення про прийом на службу виносяться представниками пожежно-рятувального управління після ретельної оцінки всіх результатів тестування та повного аналізу поведінки кожного кандидата. Сторонні експерти в даному випадку не залучаються. [184; 188].

Однак, незважаючи на використання різних методів професійного відбору, в США та Великобританії проблема відбору та плинності кадрів ще є актуальною та такою, що викликає стурбованість. Основні аспекти цієї проблеми можна сформулювати наступним чином.

1. Постійно зростає контингент бажаючих працювати в пожежно-рятувальних підрозділах.
2. Серед тих, хто поступає на службу, більше осіб з числа білого населення, чим інших расових категорій.
3. Ринок праці стає все більш конкурентоздатним.
4. Кандидати не знають, що в дійсності являє собою робота в пожежно-рятувальних підрозділах.
5. Знижуються професійні якості кандидатів.
6. Кандидатам потрібна робота, а не професія пожежного-рятувальника.

Рекомендації з відбору кадрів у пожежно-рятувальні підрозділи США та Великобританії зводяться сьогодні до наступних положень:

- розглядати набір кадрів як активний і динамічний процес, агресивний за своїм характером, який має на меті розбудити у певного перспективного контингенту людей бажання та інтерес до пропонованої роботи;

- необхідно радикальним чином змінити образ кандидата на службу в пожежно-рятувальні підрозділи, тому що в процесі досліджень встановлено, що в більшості випадків об'єктом дій щодо відбору кадрів обирається все той же тип індивідуума, що був у минулі роки (молодий білий чоловік, зростом 6 футів, походженням із середнього класу);

- бажано вишукувати потенційні кадри серед осіб, вік яких наблизився до середньої позначки, і які, очевидно, бажають змінити професію. Якщо відомо, що більшості кандидатів не вистачає "життєвого досвіду", так, отже, можна в цьому випадку взяти на службу людину більш старшого віку, яка крім вікової зрілості навчена ще й життєвим досвідом;

- оскільки учні старших класів середньої школи вже попередньо визначаються у своїй майбутній професії та оскільки далеко не всі з них бажають бути рятувальниками, тому необхідно звертатися до учнів на більш ранній стадії їхнього навчання;

- варто скоротити строк розгляду документів для кандидатів, що надходять на службу в пожежно-рятувальні підрозділи, і робити все можливе, щоб підтримувати активний контакт з ними. Уповільнений за часом графік розгляду документів робить негативне враження та призводить до втрати інтересу до обраної професії, а також викликає підозру в представників меншостей у тім, що їх не хочуть приймати на службу;

- необхідно зробити все можливе, щоб знову знайти властивому пожежному-рятувальникові шляхетний образ ("Імідж - це все"). Погану службу зіграв екран, на якому зображувалися пожежні як люди недотепні, схильні до суїцидальних дій, що переходять межі дозволеного в небезпечних ситуаціях.

Слід підкреслити, що сьогодні для пожежно-рятувальних установ США та постає актуальною проблема вимушеного зниження вимог до кандидатів у

зв'язку із переоцінкою цінностей у підході до питання набору кадрів. При цьому на перший план висуваються наступні питання щодо змін у пріоритетах професійно-психологічного відбору, які вимагають від керівників підрозділів:

- мати зацікавленість у тому, щоб приймати на службу людей, які перебувають у важкому економічному становищі (найчастіше це представники національних меншостей). Уже зараз передові щодо цього пожежно-рятувальні підрозділи забезпечують можливість навчання таких кадрів, улаштовують уроки письмового та усного мовлення, щоб ці обділені освітою люди могли зрівнятися за освітнім рівнем з тими, хто щодо цього був більш удачливий;

- мати чітке розуміння того, який кандидат і з якими характеристиками необхідний у певній організації;

- забезпечити розмаїтість діяльності пожежника-рятувальника, для того, щоб кандидати мали можливість роботи з різних завдань, а також були зацікавлені перспективою просування по службі. Багато з тих, хто сьогодні служить у пожежно-рятувальній службі, прийшли до неї тому, що їх цікавила можливість знайти в цій професії розмаїтість занять, або тому, що бачили тут перспективу просування по службі. Цікавила також романтичність цієї професії, відсутність у ній рутини та можливість служити іншим людям;

- усвідомлювати персональну відповідальність за забезпечення того, щоб їх підлеглі були відносно вільні від психологічних проблем, які впливають на виконання професійних обов'язків. Стрес, що властивий даній професії, використання владних повноважень, недостатня підконтрольність, ворожість із боку ряду категорій населення та необхідність протистояти насильству - ось лише деякі аспекти професійної діяльності офіцера пожежно-рятувальної служби.

З урахуванням вищезгаданого, слід зробити висновки, що попередній аналіз систем професійного відбору в Україні та поза її межами свідчить, що в Україні психодіагностичні обстеження в основному направлені тільки на

виявлення психопатології, в той час як в США та Великобританії ці дослідження пройшли становлення та набувають розвитку і вдосконалюються. Це свідчить про нагальну необхідність розбудови та вдосконалення її (системи) як за організаційними ознаками, так й за теоретико-методологічним та інструментальним забезпеченням.

Зрозуміло, що психологічний відбір до пожежно-рятувальних та інших підрозділів МНС України, в прямому значенні, перебуває в стадії становлення, не маючи на цей час достатньої самостійності, обґрунтованих критеріїв і належного нормативно-правового забезпечення. Все це ще раз підкреслює актуальність та доцільність даного дисертаційного дослідження.

#### **1.4. Система професійного відбору в МНС України: сучасний стан та проблеми**

На сьогодні система професійного відбору до підрозділів МНС України, тобто процедура, за результатами якої приймається рішення про придатність кандидата до служби, затверджена наказом МНС України від 23.02.2004 № 89, та складається, як правило, із декількох послідовних етапів, на кожному з яких вирішується питання про придатність кандидата до служби за визначеними критеріями відбору. Рішення про непридатність кандидата, що прийнято на будь-якому етапі, як правило, припиняє подальшу процедуру обстеження кандидата, тобто кожний етап професійного відбору є цілком самостійним та незалежним стосовно ухвалення остаточного рішення про професійну придатність або непридатність.

За встановленою процедурою першим етапом професійного відбору є **попередня відбірна співбесіда (експрес-опитування)**. Для деяких видів діяльності саме такій бесіді, яку проводить керівник підрозділу безпосередньо на майбутньому місці роботи, віддається перевага, в інших випадках її проводить фахівець відділу кадрів. Основною метою співбесіди є

оцінка рівня освіти претендента, його зовнішнього вигляду та визначення певних особистісних якостей.

Окремим етапом відбору є його **соціально-правовий аспект**, що полягає у перевірці відповідності кандидата визначеним формальним соціально-демографічним (вік, освіта, служба в армії, реєстрація за місцем проживання і т.п.), правовим і морально-етичним нормам (лояльність до обраної професії, відсутність негативних біографічних даних, зв'язків та вчинків, що компрометують, тощо).

Другим етапом відбору є **медичний відбір**, спрямований на виявлення явної або прихованої патології, що перешкоджає здійсненню професійної діяльності у підрозділах МНС України. При медичному відборі, у зв'язку із його особливою значущістю, виділено психіатричний аспект, що полягає у поглибленому дослідженні психічної сфери кандидата з метою виявлення в основному прихованих, стертих форм нервово-психічної патології.

Наступним етапом професійного відбору є **психологічний відбір**, що на сьогодні значною мірою орієнтований на виявлення психопатології, ніж на визначення професійно важливих якостей. Психодіагностичне обстеження, яке в обов'язковому порядку проходять кандидати, включає батарею тестів, склад якої встановлено відповідними нормативними документами МНС України [105; 106]. Слід зазначити, що на думку розробників вищезгаданої сукупності тестових методик, тестування надає інформацію про професійні здібності та вміння кандидата, дозволяє описати як потенційні установки, орієнтації людини, так і ті конкретні засоби діяльності, якими він вже фактично володіє. Тестування формує уяву про здібності кандидата до професійного або посадового зростання, про специфіку мотивації, особливості індивідуального стилю діяльності. Разом з тим, результати вищезгаданого психодіагностичного обстеження служать, в основному для виявлення латентної психічної патології.

Окремим етапом професійного відбору є **конкурсно-екзаменаційний відбір** серед кандидатів на навчання до навчальних закладів МНС України,

зміст якого відповідає встановленим загальнодержавним умовам вступу до навчальних закладів України та дозволяє встановити рівень загальноосвітньої підготовленості кандидата.

Слід підкреслити, що кожний із вищезгаданих етапів професійного відбору здійснюють відповідно чотири різні групи експертів: кадрові апарати; військово-лікарські комісії (ВЛК); служби психологічного забезпечення та екзаменаційні комісії навчальних закладів МНС України.

Тому нечуттєвість системи відбору до помилок у визначенні придатності або непридатності кандидата на службу до МНС України, на нашу думку, визначається існуючою звуженою орієнтацією кожного етапу відбору і відсутністю чіткого та науково обґрунтованого взаємозв'язку між окремими етапами, а саме:

- **попередня відбірна співбесіда** спрямована на виявлення рівня освіти претендента, збір інформації про рівень знань, досвід, визначення особистісних якостей та професійно важливих якостей претендента;

- **соціально-правовий аспект відбору** націлений головним чином на перевірку анкетних даних кандидата;

- **медичний відбір** спрямований на виявлення соматичної та психічної патології;

- **конкурсно-екзаменаційний відбір** дозволяє оцінити рівень знань, набутих під час навчання у середньому загальноосвітньому або вищому навчальному закладі;

- **психологічний відбір** в основному націлений на виявлення латентної психічної патології у прямому значенні та перебуває на стадії становлення, не маючи достатньої самостійності, цільової настанови, чітких науково обґрунтованих критеріїв і належного правового забезпечення.

З урахуванням того, що перші чотири етапи не є безпосереднім предметом нашого дослідження, ми зупинимося більш ретельно на процедурах саме професійно-психологічного відбору.

На цей час професійний психологічний відбір громадян до підрозділів МНС України здійснюється відповідно до спільного наказу Міністерства охорони здоров'я України і Державного Комітету України з нагляду за охороною праці від 23.09.94 №263/121 “Про затвердження переліку робіт, де є потреба у професійному відборі”, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України від 25.01.95 за №18/554, де визначений перелік психофізіологічних показників для професійного відбору при виконанні різного роду робіт, у тому числі і при виконанні аварійно-рятувальних робіт та робіт з гасіння пожеж.

Згідно нормативно-правових актів МНС України [105; 106] професійно-психологічний відбір проводиться з використанням методів соціально-психологічного вивчення, психологічного та психофізіологічного обстеження.

При цьому, соціально-психологічне вивчення передбачає оцінку умов виховання і розвитку особистості, її професійної спрямованості, емоційно-вольових якостей, організаторських здібностей, особливостей спілкування і поведінки в колективі, а також освітньої і професійної підготовленості.

Психологічне та психофізіологічне обстеження (тестування) дозволяє оцінити пізнавальні психічні процеси (сприйняття, увага, пам'ять, мислення), властивості нервової системи (сила, рухливість, лабільність, врівноваженість), психомоторики, психологічні особливості особистості (темперамент, характер, здібності).

Нормативними документами встановлено, що психологічне обстеження проводиться в ранкові часи після попередньої ознайомчої та профорієнтаційної бесіди, проведеної начальником підрозділу, за допомогою переліку методик, які використовуються для відбору на службу та навчання, сукупний результат яких дозволяє визначити відповідність психічних якостей і здібностей кандидата вимогам професійної діяльності ([Див. Додаток В.](#)) та за наявності у кандидата направлення на проходження психологічного обстеження, виданого начальником (заступником

начальника) підрозділу, де планує працювати кандидат. Основна мета попереднього вивчення – прогнозування доцільності подальшого вивчення кандидата.

Обстеження проводиться як в індивідуальному, так і в груповому порядку.

**Групове обстеження** проводиться психологом з метою одержання стандартизованих даних про психологічні особливості кандидата, враховуючи характер майбутньої діяльності. У разі одержання недостовірних результатів (завищений критерій рівня достовірності) чи явній установчій поведінці кандидата під час групового обстеження необхідно провести його додатковий інструктаж і тестування в цей або найближчий день.

**Індивідуальне обстеження** проводиться після групового обстеження для оцінки професійно важливих якостей, одержання розгорнутої психологічної характеристики особистості, виявлення психічної дезадаптації і здійснюється з використанням основних і додаткових психодіагностичних методів і методик. Усі обстеження реєструються в журналі обліку результатів психологічного обстеження кандидатів на службу в підрозділи територіального органу управління МНС України та журналі обліку результатів психологічного обстеження кандидатів на навчання, відібраних територіальним органом управління МНС України.

Основними етапами психологічного обстеження є:

- попереднє профорієнтаційне консультування, яке здійснюється під час попереднього вивчення кандидата і передбачає отримання початкової психологічної інформації про особистість кандидата з метою планування психологічного відбору та надання кандидату рекомендацій про доцільність подальшого відбору відповідно до вимог обраної спеціальності;

- соціально-психологічне вивчення, що передбачає оцінку моральних якостей особи, її трудової активності, професійної спрямованості, умов виховання і розвитку, особливостей спілкування і поведінки;



- професійна психодіагностика, яка здійснюється з метою структурного аналізу особистості кандидата відповідно до вимог обраної професії (спеціальності).

Попереднє профорієнтаційне консультування, соціально-психологічне вивчення та професійна психодіагностика здійснюються до проходження військово-лікарської комісії та оформлення відповідних документів.

За результатами здійснення усіх трьох етапів професійно-психологічного відбору психолог подає керівництву пропозиції про доцільність подальшого здійснення відбору кандидата за такими рівнями:

**А** - придатний, відповідає вимогам обраної професії (спеціальності);

**Б** - частково придатний, відповідає вимогам обраної професії (спеціальності) з переважної більшості критеріїв, що мають значення, за відсутності серйозних протипоказань; вимагає посиленої уваги на етапі адаптації до умов служби;

**В** - непридатний, не відповідає вимогам обраної професії (спеціальності).

Висновки професійно-психологічного відбору про придатність кандидата психолог заносить до **анкети кандидата** на навчання та **довідки-висновку** про психологічну придатність кандидата на службу. Зміст висновків за результатами професійно-психологічного відбору кандидатів є конфіденційною інформацією, що не підлягає розголошенню стороннім особам.

Позитивні результати обстеження є підставою для проведення в підрозділах подальшого вивчення кандидатів та направлення їх на проходження військово-лікарської комісії (далі - ВЛК).

Остаточний рівень придатності кандидата на службу та навчання визначається з урахуванням результатів вивчення, рівня фізичної підготовки кандидатів та висновку ВЛК.

Згідно встановлених вимог на службу до пожежно-рятувальних підрозділів МНС України та навчання у вищих навчальних закладах не може

бути прийнятий кандидат, якого віднесено за результатами професійно-психологічного відбору до третьої категорії професійної придатності (рівень - В).

Слід підкреслити, що сьогодні психологічне обстеження в цілях відбору кандидатів здійснюється із застосуванням достатньо інформативних психологічних методик.

Так загальний психологічний відбір кандидатів до підрозділів МНС [105] реалізується за двома напрямками:

I. Діагностика рівня інтелекту.

II. Психодіагностика особистісних якостей кандидата.

Перший напрямок, а саме діагностика рівня інтелекту, передбачає проходження невербального тесту Кеттелла (тест 1), що призначений для визначення рівня розвитку невербального інтелекту незалежно від впливу факторів оточуючого середовища (культури, освіти). Дозволяє оцінити ступінь розвитку розумових операцій порівняння, узагальнення, класифікації, комбінування, аналізу і синтезу.

У цьому напрямку, разом з вищезазначеним тестом, другий тест - шкільний тест інтелектуального розвитку (ШТУР), призначений для діагностування розумового розвитку випускників шкіл, та спрямований на виявлення загального рівня обізнаності, вміння встановлювати аналогії, логічні класифікації тощо.

Другий напрямок загального професійно-психологічного відбору передбачає психодіагностику особистісних якостей кандидата та здійснюється за допомогою багатфакторного особистісного опитувальника FPI, що дозволяє визначити ряд професійно значимих індивідуальних якостей кандидатів, а саме рівні невротичності, агресивності, емоційної лабільності, регресивності.

Окрім загальних психологічних вимог до працівника МНС, що реалізовані із застосуванням методик, наведених вище, нормативними документами МНС України встановлено Перелік психологічних модулів за

різними категоріями рятувальних професій, за яким для категорій професій радіотелефоніст та диспетчер визначені типові елементи діяльності та відповідні психологічні вимоги до працівника, а саме:

- *керування процесами, які не сприймаються безпосередньо*, що визначає певні психологічні вимоги до оперативного мислення, оперативної пам'яті, уваги, просторового уявлення, емоційної стійкості, координації рухів;

- *інформаційне обслуговування*, що визначає певні психологічні вимоги до обсягів довготривалої пам'яті, правильності і чіткості мови, комунікативності, швидкості мислення, вміння виокремити головне в інформації, точності та швидкості зорового (слухового) сприйняття, стійкості та концентрації уваги та оперативної пам'яті.

При цьому тими ж нормативно-правовими актами рекомендовано для оцінки нервово-психічної стійкості кандидата на посаду диспетчера-телефоніста застосовувати методики "Прогноз", опитувальник ХАЛ-НПН, опитувальники Айзенка, Тейлора, Спилбергера та ін. Останнім часом широке розповсюдження набув багаторівневий особистісний тест "Адаптивність", в якому однією зі шкал є шкала поведінкової регуляції (нервово-психічної стійкості).

Слід підкреслити, що структура (процедурна послідовність та фіксація результатів дослідження придатності кандидата на службу) професійно-психологічного відбору до підрозділів МНС України в цілому відповідає підходам, прийнятим у вітчизняній та зарубіжній практиці професійного відбору, однак на цей час постає питання щодо наукової обґрунтованості та диференційованості (відповідно до певних видів професійної діяльності у складі підрозділів МНС України) психодіагностичного інструментарію, що застосовується на практиці. Разом з тим, представлена вище система організації професійно-психологічного відбору до пожежно-рятувальних підрозділів МНС України фактично була скопійована з аналогічної системи, яка існувала в МВС України, до складу якого до 2003 року входила Державна

пожежна охорона, тому їй притаманні певні недоліки та невідповідності завданням, які повинна вирішувати сучасна система професійного психологічно-відбору в МНС. Викликають певні сумніви щодо ефективності та прогностичної спрямованості тестових методик, які застосовуються, принципів їх вибору та відповідності змісту майбутньої діяльності професіоналів у сфері пожежно-рятувальної справи.

Крім того, стосовно професійно-психологічного відбору, сьогодні існує помилкова думка, що він може вирішити багато кадрових проблем, які пов'язані із плинністю, професійною деформацією, створенням професійного ядра служб. Схема міркувань приблизно така: відібрати тих, хто може непорушно переносити всі тяготи й прикросці пожежно-рятувальної служби, відданих професійному обов'язку, нечуттєвих до професійної деформації й т.п. Якщо в процесі відбору реалізувати подібні критерії, то й не буде жодних кадрових проблем. Проте, той факт, що спостерігається різке зростання частки осіб, які вчинили проступки або злочини протягом незначного терміну служби в підрозділах МНС, усе ж свідчить про недосконалість існуючої системи професійного відбору й, значною мірою, його соціально-правового і саме психологічного аспектів.

Діяльність фахівців психіатричної допомоги та психофізіологічного відбору в територіальних органах МНС України спрямована лише на виявлення латентної психопатології (іншими словами, на допомогу психіатрам). Тому, на сьогодні точно оцінити ефективність саме психологічного відбору в підрозділи МНС України важко, тим більш, що психологічний аспект фахового відбору до пожежно-рятувальних підрозділів МНС України ще недостатньо розроблений. Це пов'язано, в першу чергу, з тим, що протягом останніх трьох років нова оперативно-рятувальна служба МНС знаходиться на стадії розбудови із визначенням нових (додаткових у порівнянні із пожежною службою) завдань, структури тощо.

У зв'язку зі зміненням характеру діяльності чергово-диспетчерської служби саме диспетчерський вид діяльності та професійний відбір до нього,

спирається на те, що у підрозділах МВС завдання та функції диспетчерів інші й тому тестові методики спрямовані не на актуальні професійно важливі якості. А конкретний перелік професійно важливих якостей для кожної діяльності є специфічним (за їх складом, за необхідним ступенем вираженості, за характером взаємозв'язку між ними) та визначається результатами психологічного аналізу діяльності та складення її професіограми та психограми [23; 75; 143].

На наш погляд, сьогодні важливою є оцінка найбільш поширених методів відбору, що застосовуються, тобто їхньої валідності у прогнозуванні фахової успішності. Такі дослідження були проведені за кордоном. [43; 177].

До основних результатів його досліджень можна віднести наступні.

Психологічні методи для виміру когнітивних спроможностей (інтелект та пов'язані з ними конструкти) дають найбільш високу валідність оцінок ( $r=0,45$ ). Але навіть вони не можуть дати точного прогнозування успіху у роботі, хоча достатньо добре прогнозують успішність навчання. Гарну прогностичну спроможність для прогнозу професійної підготовленості мають також шкільні або академічні оцінки. Проте, корисність шкільних оцінок для прогнозування професійної успішності є низькою.

Особистісні тести у порівнянні із тестами когнітивних спроможностей мають меншу валідність при прогнозуванні професійної успішності ( $r=0,15$ ). Це значною мірою пов'язано із поганим знанням вимог професії і можливо неадекватним відбором методів.

Рекомендації або службові характеристики при вступі на роботу мають дещо більшу валідність ( $r=0,18$ ), фахові проби ще більшу -  $r=0,30$ ; біографічні опитувальники -  $r=0,37$ ; стажування -  $r=0,44$ . Слід зауважити, що при вирішенні питання про професійну придатність велику валідність мають оціночні методи, пов'язані із фаховим змістом.

Проте, при обстеженні кандидатів до роботи в МНС України психологи навряд чи можуть використовувати результати фахових проб, не кажучи вже про результати стажування, оскільки висновок про придатність

здійснюється раніше, ніж здійснюється фахове стажування. Можна, звичайно, використовувати біографічні опитувальники, в яких містяться питання про історію життя кандидата. Біографічні опитувальники полегшують одержання інформації, необхідної для достовірної інтерпретації показників тестів, використаних у психодіагностичному обстеженні. Але, як уже відзначалося, валідність біографічних опитувальників теж є невеликою ( $r=0,37$ ) і поступається валідності інтелектуальних тестів.

Крім того, при обстеженні кандидатів на службу до МНС України треба враховувати і той факт, що кожна професія в межах вищезгаданого міністерства пов'язана не тільки із виконанням набору специфічних службових задач, але й з особливостями режиму праці і відпочинку, станом і особливостями навколишнього зовнішнього середовища, із іншими екстремальними факторами. Не всі люди рівною мірою можуть пристосуватися до специфічних умов діяльності, притаманних конкретній професії. Тому, у ряді випадків доводиться відбирати (підбирати) тих з них, організм яких більш стійкий до впливів нових, незвичних умов середовища та професійної діяльності і може пристосуватися до них у відносно короткі строки без помітної шкоди здоров'ю і працездатності.

Ефективність спеціальних тренувань, загартовування й інших заходів, спрямованих безпосередньо на організм людини, значною мірою залежить від індивідуальних особливостей людини, її віку, спадкових і конституціональних якостей, неспецифічної реактивності й стійкості організму. [1; 8].

Водночас, відбір осіб, фізично спроможних працювати за даною конкретною спеціальністю, ще не гарантує необхідної ефективності діяльності.

Для значного числа спеціальностей велике значення має наявність у людини комплексу достатньо розвинених психофізіологічних якостей. Ось чому ми вважаємо, що серед видів професійного відбору психологічний відбір повинен займати окреме місце. Це визначається насамперед тим, що

саме психологічні випробування і виміри дозволяють об'єктивно і швидко виявити тонку структуру індивідуальних особливостей особистості, котру іншими методами можна визначити лише в процесі тривалого спостереження і повторних обстежень. Психофізіологічні показники характеризують професійно важливі якості особистості і є достатньо цінними в прогностичному відношенні.

Як правило, можливість тривалого спостереження за поведінкою людини, багатократних обстежень у різноманітних умовах, оцінки успішності діяльності у конкретній обстановці тієї або іншої роботи, з'являється вже після призначення людини на роботу за відповідною спеціальністю. Зміст же психологічного обстеження в тому і полягає, щоб перед професійним навчанням або призначенням на посаду спрогнозувати можливості людини, її здібності до професійного навчання, і в остаточному підсумку спрогнозувати ефективність її подальшої професійної діяльності за конкретною спеціальністю.

На нашу думку, доцільність проведення психологічного відбору визначається можливістю прогнозувати важливу, але далеко не одразу встановлену властивість нервово-психічної сфери кандидата, а саме виявлення індивідуальної межі усталеності нервової системи, за якою настає зрив її функціонування.

Все вищезгадане підтверджує висновок про необхідність проведення психологічного відбору окремо для кожної професії в межах МНС України, в тому числі й чергово-диспетчерської служби екстреного виклику, підґрунтям якого мають бути специфічні особливості професійної діяльності фахівця та вимоги до його особистісних якостей, які здобуті шляхом професіографічного опису кожної спеціальності в межах органів та підрозділів МНС України. Тільки тоді від професійно-психологічного відбору правомірно очікувати високої результативності та ефективності.

## **1.5. Сучасні підходи щодо професіографічного опису професій екстремального профілю**

Наведений вище аналіз проблеми професійно-психологічного відбору висуває на перший план реалізацію одного з його основних завдань, а саме вивчення діяльності (професійної або навчальної) з огляду на вимоги, що висуваються даною діяльністю до особистісних якостей, психологічних здібностей, психофізіологічних можливостей людини.

Вивчення професійної діяльності здійснюється для визначення всієї сукупності професійно важливих якостей, виявлення вимог, які вона пред'являє до психологічних і особистісних характеристик людини, як суб'єкта праці.

Результатом вивчення професії є професіограма - документ, у якому міститься опис специфіки професійної діяльності та вимог, що висуваються професією до особистісних якостей, психологічним здібностям, психофізіологічним особливостям людини.

У загальному вигляді структура професіограми являє собою два основних блоки, перший з яких описує нормативні вимоги, задані ззовні самою спеціальністю, а другий блок - психологічну структуру діяльності та психологічні якості людини.

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.д.) і, залежно від мети аналізу діяльності, зміст, обсяги професіограми, а також ступінь деталізації при описі тих або інших особливостей професії, можуть варіюватися. При проведенні психологічного аналізу діяльності для потреб професійно-психологічного відбору, на думку В.А. Бодрова, Е.Ф. Зеєра, Є.Л. Іл'їна, І.Д. Кудрина [12; 21; 58; 62; 77; 111] 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 невиправданого 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 невірних 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, спрямованих на професійно-психологічний відбір.

Незважаючи на те, що структура й обсяги всієї професіограми та окремих її частин залежить від конкретних цілей створення професіограми, можна виділити загальну схему професіограми. До професіограми входять наступні розділи:

1. Загальні відомості про професію.

Назва та призначення професії; характеристика робочого місця та умов праці; вимоги до загальноосвітньої та спеціальної підготовки; основний зміст функціональних обов'язків; критерії ефективності діяльності..

2. Умови діяльності.

Санітарно-гігієнічні умови, організація праці, режими праці та відпочинку.

3. Соціально-психологічні фактори діяльності.

Характеристика підрозділу (екіпажу, команди) у складі яких фахівець виконує діяльність; особливості внутріколективних зв'язків, роль і місце

фахівця в системі внутріколективних зв'язків; мотиваційні аспекти діяльності; особливості соціально психологічної та професійної адаптації.

#### 4. Зміст діяльності.

Опис основних завдань і операцій, що виконуються фахівцем; особливості процесу прийому-передачі інформації; особливості переробки інформації та прийняття рішень; структура виконавських дій; аналіз помилок у діяльності фахівця; завантаженість у ході діяльності різних психічних функцій.

#### 5. Динаміка психічного стану фахівця в процесі діяльності.

Характер і ступінь зміни психофізіологічних функцій і працездатності фахівця; опис основних емоційних станів фахівця; основні шляхи подолання несприятливих станів.

#### 6. Психограма.

Особистісні особливості; сенсорно-перцептивні властивості; особливості мислення та пам'яті; моторні властивості (психомоторика та мовлення); співвідношення та переважне сполучення в процесі діяльності особистісних, сенсорно-перцептивних, розумових, мнемічних і моторних властивостей; протипоказання до діяльності.

Таким чином, у розділах 1, 2 наведеної вище схеми побудови професіограми містяться вимоги, задані зовнішніми умовами, у той час як у розділах 3, 4, а особливо 5 і 6 описується психологічна структура діяльності, вимоги до особистісних психологічних особливостей людини.

Для проведення психологічного аналізу діяльності, одержання необхідних даних і складання професіограми використовуються різні методичні засоби. Без використання широкого кола методів неможливо вирішити таке завдання як проведення професіографічного дослідження. Методи, що використовуються для проведення професіографічного аналізу діяльності, можна розділити на дві групи:

- методи збору емпіричних даних про професійну діяльність;

- методи обробки, інтерпретації та систематизації емпіричного матеріалу.

Методи збору емпіричного матеріалу можуть бути як власне психологічними, так і залучатися з інших галузей науки, що займаються вивченням різних аспектів трудової діяльності. Так, наприклад, методи вивчення гігієни праці: вимір вологості, освітленості, рівня шуму, температурного режиму не є психологічними, однак вивчення цих аспектів трудової діяльності може виявитися корисним, а в ряді випадків необхідним, тому що вихід за певні межі по кожному із цих параметрів створює стресогенний фактор, що впливає на професійну діяльність, психічне та фізичне здоров'я фахівця. Також важливим є застосування методів фізіології праці. Застосування цих методів надає інформацію про динаміку зміни фізіологічного стану фахівців у ході виконання професійних обов'язків. Безумовно, застосування таких методів деякою мірою виводить професіографічний аналіз діяльності на новий рівень і дозволяє описувати професію більш повно в порівнянні з тими можливостями, які надає психологічна наука. Тому для проведення професіографічного аналізу діяльності доцільним є залучення різних фахівців, що займаються вивченням праці. Серед психологічних методів, що застосовуються для збору емпіричних даних можна перелічити такі методи як: аналіз документів, спостереження, бесіда, анкетування, самоспостереження й самозвіт, аналіз помилок у роботі фахівця, хронометрування, експертна оцінка, експеримент, методи професійної психодіагностики тощо.

Методи обробки, інтерпретації та систематизації отриманих емпіричних даних діляться на методи математичної статистичної обробки та методи якісної інтерпретації.

У процесі практичної реалізації професіографічного вивчення діяльності можна виділити три етапи: підготовчий, основний і заключний. На підготовчому етапі проводиться попереднє вивчення й класифікація спеціальностей, що вимагають професійно-психологічного відбору, за

критерієм подібності й розходження вимог, що висуваються цією спеціальністю до людини. Дуже важливим є ретельне виконання операції щодо відбору спеціальностей, які вимагають професійно-психологічного відбору. Грамотне виконання цієї операції дозволяє оптимізувати процес професійно-психологічного відбору.

Не менш важливим є виконання другої операції цього етапу - операції класифікації спеціальностей. Класифікація спеціальностей (із числа відібраних) припускає виділення класів залежно від загальних ознак. У ситуації професіографічного аналізу діяльності класи спеціальностей виділяються за критерієм подібності їхніх вимог до психологічних особливостей людини. Якщо об'єднання спеціальностей виконано достатньо ретельно, це дозволяє значно скоротити обсяги роботи, яку необхідно проробити фахівцеві як для проведення професіографічного аналізу, так і для проведення заходів щодо професійного відбору.

На основному етапі відбувається знайомство із досліджуваною спеціальністю (спеціальностями), збір емпіричного матеріалу, оформлення та перевірка професіограм.

На заключному етапі здійснюється аналіз і узагальнення результатів усього професіографічного дослідження.

Таким чином, ми можемо говорити про те, що проведення професіографічного аналізу діяльності є невід'ємним завданням професійно-психологічного відбору. Кожен із боків професіограми повинен відбивати певний цикл професійної діяльності та реалізовувати особистісні якості, навички, уміння та знання, що забезпечують професійний успіх на даному циклі (рівні) діяльності.

### **Висновки за розділом.**

За сучасними поглядами, система професійного відбору включає соціально-демографічний, медичний, освітній, психологічний, власне

професійний і спеціальний види відбору. Окреме та одне з центральних місць у системах професійного відбору посідає саме 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 психологічних діагностичних 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, психолого-фізичних 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.

Процедура професійно-психологічного відбору кандидатів на службу в пожежно-рятувальні підрозділи в Україні та за її межами пройшла певні етапи становлення та розвитку, а саме: етап актуалізації ролі інтуїції психолога в надії на те, що він (або досвідчений адміністратор) здатен просто за зовнішніми ознаками визначити непридатного кандидата; етап пошуку стандартизованих тестів і розробки статистичних норм для кандидатів на службу в пожежно-рятувальні підрозділи; етап створення статистичних норм, заснованих на вивченні специфіки діяльності та професійно важливих особистісних відмінностей пожежних-рятувальників і представників подібних професій.

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 пожежно-рятувальних та інших підрозділів 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 бути здобуті тільки шляхом професіографічного опису психологічних вимог професії до діяльності та особистості людини за кожною спеціальністю в межах органів та підрозділів МНС України, який 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.

**РОЗДІЛ 2**  
**ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ТА МЕТОДИ ЕМПІРИЧНОГО**  
**ДОСЛІДЖЕННЯ**

## **2.1. Характеристика психологічних засобів і методик щодо професіографічного аналізу діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

Адекватний вибір методик щодо вивчення та аналізу професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС, по-перше, має важливе практичне значення для експериментальної апробації у якості інформативних індикаторів психологічного стану й надійності діяльності працівників, та по-друге, є науково важливим з урахуванням завдань дослідження. З цієї точки зору постає завдання - провести належне обґрунтування методик щодо оцінки психічного стану та складання професіограми працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику.

Для вирішення завдань щодо визначення професійно важливих якостей та надійності діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС на цей час на практиці використовуються традиційні методи, а саме спостереження, бесіда й експертна оцінка. Зазначені методи дають можливість здійснити переважно описову оцінку тих чи інших якостей або властивостей особистості. У той же час, аналіз перелічених методик вимагає, з одного боку, тривалого обстеження, а з іншого - всебічної інформації про фахівця, його поведінку в реальних та екстремальних умовах [10; 17; 27; 29; 53; 79].

Враховуючи вищезазначене, при плануванні експериментального дослідження нами передбачалося використання як традиційних методів (спостереження, бесіда, експертна оцінка та ін.), які дають можливість проведення достатньо глибокої, але переважно описової оцінки професійно важливих якостей, так і психодіагностичні тестові методики, що дозволяють отримувати не тільки якісні, але й кількісні характеристики вищезгаданих якостей.



Проаналізуємо можливості вищезгаданих методів та їх адекватність завданням експериментальної частини нашого дослідження.

Метод спостереження дозволяє розглядати працівників у реальних та різноманітних умовах службової діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику. Даний метод у межах нашого дослідження запропоновано для використання як основний, так і як допоміжний. Спостереження дозволяє фіксувати динаміку психічних станів працівника, його основні поведінкові і особистісні особливості в період виконання конкретних задач службової діяльності. При використанні методу спостереження в умовах виконання конкретних задач професійної діяльності нами особливо зверталася увага на значеннєвий підтекст подій, що спостерігалися, і поведінку працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.

В рамках дисертаційного дослідження одним з основних методів нами передбачалося застосування опитувальників, як стандартизованих так і авторських, та анкетування працівників, що дозволяє обстежити у стислий термін велику кількість респондентів. Вищезгадані методи передбачають вивчення особливостей думок, настроїв, поглядів і пропозицій різних категорій досліджуваних працівників, рівня і характеру їх адаптованості до умов служби, а також особливостей та умов професійної діяльності та мотиваційної сфери працівників чергово-диспетчерської служби.

На практиці вищезгадані методики широко й обґрунтовано використовуються на етапі розробки тестів. Наприклад, для одержання відомостей про успішність професійної діяльності, поведінку людини у звичайних умовах або змодельованих ситуаціях [10; 17; 53; 79; 98; 115], що й покладено нами в основу вибору методів експериментального дослідження.

Слід підкреслити, що результати, отримані за допомогою зазначених методів, залежать від кваліфікації, досвіду й інших суб'єктивних характеристик обстежуваного або експерта. При цьому треба мати на увазі, що прогнозування надійності діяльності фахівців чергово-диспетчерської

служби екстреного виклику МНС значно звужується під час використання традиційних методів дослідження індивідуально-психологічних властивостей особистості.

При обранні методів та методик щодо вивчення проблеми професійної діяльності ми виходили з положення, що у сучасній практиці професіографічного дослідження широко використовуються психодіагностичні тестові методики, які можна розділити на ряд груп, сформованих за основною метою, а саме виявлення професійно-важливих якостей та індивідуальних особливостей досліджуваних:

- пізнавальні психічні процеси (пам'ять, увага, інтелект);
- комунікативні та моторні здатності;
- емоційні та особистісні якості.

Пізнавальні психічні процеси, як-то інтелект, психомоторика та особистісні властивості, що відіграють роль центральних механізмів інформаційного, емоційно-вольового й сенсомоторного забезпечення діяльності, вивчаються за допомогою різноманітних психодіагностичних методик. Експертам-психологам вони допомагають з'ясувати психологічні якості, які є важливими для успішної реалізації професійних обов'язків працівниками чергово-диспетчерської служби екстреного виклику [58; 79; 83].

З іншого боку, вибір методик (тестів), призначених для оцінки психологічних якостей і властивостей особистості фахівців різного профілю, обґрунтовані у наукових роботах фахівців-психологів [90; 99; 150; 165]. Узагальнення інформації, отриманої під час проведення тестів, дозволяє дослідити та проаналізувати характеристики мотиваційної, пізнавальної, комунікативної, моторної, емоційної сфер особистості працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику, а також про такі прояви психічних функцій, як сприйняття, увага, пам'ять, мислення тощо.

Згідно наукових даних існує ланцюг причинно-наслідкових відносин сприйняття дійсності, які визначаються:

- своєрідністю психофізіологічних особливостей суб'єкта та соціально-психологічних механізмів;

- своєрідністю організації когнітивної, емоційної, психомоторної сфери суб'єкта;

- своєрідність діяльності та поведінки;

- своєрідністю взаємодії людини зі світом та його життєвим шляхом.

Саме на цих засадах нами визначено основний підхід щодо формування професіограми, тобто опису психологічних вимог професії до діяльності та особистості людини, а саме фахівця чергово-диспетчерської служби. Дані обставини передбачають використання різних психологічних методик, як-то методика Кеттела, опитувальник мотивів вступу на службу, ієрархічна мотиваційна структура вибору професії, мотиваційний профіль особистості (МПО), оцінка психологічних якостей підлеглих керівниками, методики Анастасі, Урбина, Дружиніна, Айзенка, Вандерлика, Зрівняння рівня інтелекту, СМІЛ тощо, що також визначило наш підхід до вибору адекватних методів у межах завдань експериментального дослідження.

Виходячи із завдань експериментальної частини дослідження та результатів теоретико-методологічного аналізу проблеми професійного психологічного відбору та професіографічного аналізу діяльності персоналу чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, нами здійснено вибір відповідного психодіагностичного інструментарію.

Розкриємо сутність та особливості методів та методик, застосованих в експериментальній частині дисертаційного дослідження.

**По-перше**, з метою отримання інформації щодо аналізу умов та особливостей професійної діяльності персоналу чергово-диспетчерської служби екстреного виклику та створення опису диспетчерського виду діяльності в межах МНС України нами обрано наступні методики:

- опитувальник щодо визначення умов та особливостей професійної діяльності чергових диспетчерів;

- професіографічний опитувальник О. Ліпмана.

Професіографічний опитувальник О. Ліпмана передбачає застосування опитувальника, у якому міститься перелік 85 ділових якостей та вмінь, які у тій чи іншій мірі необхідні в роботі працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику. За опитувальником необхідно дати оцінку кожному вмінню (якості) за 5-ти бальною шкалою та проставити свою оцінку поряд із твердженням:

- 1 бал - якщо дана властивість байдужа для даної професії;
- 2 бали - якщо дана властивість має деяке значення;
- 3 бали - якщо дана властивість бажана;
- 4 бали - якщо властивість необхідна для успішної роботи;
- 5 балів - якщо властивість надто важлива для Вашої роботи.

Ключ опитувальника передбачає виділення 11 груп психологічних властивостей, які визначені нами раніше як найбільш важливі для фахівця чергово-диспетчерської служби екстреного виклику, а саме: увага, спостережливість, мнемічні (пам'ять), моторні (рухові), сенсорні (органи почуттів), імажинітивні (уява), розумові, емоційні, вольові, мовні та комунікативні. Для узагальнення отриманих даних підраховується середня арифметична оцінка (з точністю до десятих) для кожної групи психологічних професійно важливих якостей.

Слід підкреслити, що під час опитування експертів була виявлена сукупність індивідуальних особливостей працівників, яка впливає на успішність освоєння професійної діяльності й ефективність її виконання. Здатності людини до діяльності, що розглядаються в широкому розумінні, виступають у ролі внутрішніх психологічних характеристик суб'єкта в яких виражаються зовнішні специфічні впливи факторів трудового процесу як форми професійних вимог до людини. У професійно важливих якостях проявляються усі основні характеристики структури особистості: мотиваційно-вимогливі, когнитивно-психомоторні, емоційно-вольові. Оцінки різних груп психологічних професійно важливих якостей наведені в таблиці 3.1 III розділу нашої роботи.

*По-друге*, з метою глибокого та всебічного аналізу мотиваційної сфери особистості працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику у дослідженні використано опитувальник В. Мільмана.

Методика "Мотиваційний профіль особистості", тобто опитувальник В.Є. Мільмана (далі – МПО), призначений для оцінки виразності базових потреб людини за А. Маслоу. В межах нашого дослідження його застосовано з метою отримання оцінок щодо виразності потреб підтримки життєзабезпечення, комфорту, соціального статусу, досягнення, самореалізації, суспільній корисності, а також оцінити ступінь задоволеності потреб шляхом співвіднесення реального й ідеального профілів потреб.

У методиці використані шкали-критерії: життєзабезпечення, комфорт, спілкування, загальна активність, творча активність, соціальна корисність. Методика дозволяє діагностувати мотиваційний профілі особистості (МПО). У тесті 9 тверджень, що стосуються життєвих прагнень і деяких сторін способу життя. Висловлюється відношення до них по кожному з 8 варіантів відповідей (2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18) (усього 63):

1. У своїй поведінці на роботі потрібно додержуватися таких принципів...
2. Серед моїх справ у вільний час велике місце займають наступні справи..
3. Серед моїх **робітників справ** багато місця займають...
4. Якби мені додали вихідний день, я б швидше за все витратив його на те, щоб...
5. Якби в мене була можливість по-своєму планувати робочий день, я б став швидше за все займатися...
6. Я часто розмовляю із друзями й знайомими на такі теми...
7. Моя робота дає мені насамперед...
8. Найбільше мені хочеться бути в такому суспільстві, де....

Під час проведення тесту анкетовані повинні розставити у відповідних клітках бланка відповідей одну з наступних оцінок кожного твердження:

- "++" - так, згодний,
- "+" - мабуть згодний,
- "=" - коли як, згодний до деякої міри,
- "-" - ні, не згодний,
- "?" - не знаю.

Відповіді випробуваного переводяться в бали:

"++" - 3 бали; "+" - 2 бали; "=" - 1 бал; "-" або "?" - 0 балів.

Певне значення для виявлення мотивів діяльності працівників чергово-диспетчерської служби в межах нашого дослідження мало використання даних, отриманих за допомогою шкал мотиваційного профілю, а саме:

**П-П**- підтримка життєзабезпечення, **К** - комфорт, **С** - соціальний статус, **О** - спілкування, **Д** - загальна активність, **ДР** - творча активність, **ОД** - суспільна корисність.

Кожна із семи мотиваційних шкал представлена в чотирьох підшкалах:

- **Ж** – *загальножиттєва*, що стосується всієї сфери життєдіяльності;
- **Р** – *робоча* (навчальна), що відноситься тільки до робочої або навчальної сфери;
- **І** – *"ідеальне"* стан мотиву, рівень спонукання, устремління;
- **Ре** – *"реальне"* стан того, наскільки випробуваний розцінює даний мотив задоволеним у цей час, а так само й те, скільки для цього ним витрачається зусиль.

З метою уточнення отриманих даних у дослідженні було використані *"шкали корекції"*. Для побудови перевірконої шкали, у пунктах, у яких існує ймовірність що анкетуємий, під час заповнення, намагається прикрасити свій портрет, передбачене прохання уточнити свою відповідь конкретними даними. *Наприклад*, якщо випробуваний позитивно відповів на запитання 3/14 – про "хобі", те у відповідному місці бланка заповнення він повинен уточнити, у чому саме воно складається. Якщо він цього не робить, або робить непереконливо, то оцінка даної відповіді корегується експериментатором: замість 3 або 2 балів ставиться 1 або 0. Відповіді по цій

шкалі, крім можливостей перевірки й корекції, несуть у собі також додаткову інформацію про випробуваний.

На основі співвідношення показників всіх шкал, виведених у результаті тестування можна виділити певні типи мотиваційного й емоційного профілю.

У дослідженні виділені наступні типи мотиваційного профілю:

**Прогресивний** – характеризується помітним перевищенням рівня розвиваючих мотивів над рівнем мотивів підтримки:  $(Д+ДР+ОД) - (П+ДО+З) \geq 5$  балів. Даний тип переважає в осіб, що домоглися успіху в роботі або навчанні. Так само характерний для особистості із соціально спрямованою позицією.

**Регресивний** – протилежний прогресивному й характерний перевищенням загального рівня мотивів підтримки над розвиваючими мотивами. У найбільш виразному виді відбивається в послідовному зниженні профільної лінії ліворуч праворуч.

**Імпульсивний** – характеризується різкими перепадами профільної лінії із трьома вираженими піками, найчастіше по шкалах "ДО", "ПРО", "ДР", але можуть бути й другу співвідношення. Критерій піка - кількісне значення даної шкали на 2 або більше балів перевищує сусідні з ним; якщо це крайня шкала ("П" або "ОД"), те для того щоб уважатися піком вона повинна перевищувати сусідню ("ДО" або "ДР") не менше, ніж на 4 бали. Відбиває значну диференціацію й, можливо, конфронтацію різних мотиваційних факторів усередині загальної структури особистості.

**Експресивний** – характеризується помітними перепадами профільної лінії з наявністю двох піків: частіше інших зустрічаються сполучення піків по шкалах "ДО" і "ДР". У цьому типі відбивається певна вибіркова диференціація мотиваційних факторів роздільно по групах підтримуючих (П, ДО, З) і розвиваючим (Д, ДР, ОД) мотивів. Названий так у зв'язку з тим, що виявляє певну кореляцію з експресивним типом акцентуації особистості (за Л.А.Гройсманом), тобто із прагненням суб'єкта через підвищення рівня самоствердження.

**Сплющений** – характеризується досить плоским, маловиразним профільним малюнком без виразних підйомів і спусків; наявність одного піка в цьому випадку не міняє сплющеного характеру профілю в цілому. Відбиває недостатню диференційованість мотиваційної ієрархії особистості, її бідність.

При інтерпретації результатів звичайно будується два профілі: для загальножиттєвої мотивації й для робочої.

**По-третє**, з метою виявлення найбільше практично значимих пізнавальних якостей людини у дослідженні використано Короткий відбірний тест (КВТ). Розглянемо необхідність використання цього тесту і його діагностичні можливості. *Методика "Короткий відбірковий тест" (КВТ)* є адаптованим російською мовою варіантом інтелектуального тесту загальних здібностей Вандерліка. Дана методика призначена для визначення інтелектуального інтегрального показника, а також виявлення:

- здібності до узагальнення й аналізу інформації;
- гнучкості мислення;
- просторової уяви;
- емоційної деструкції;
- розподілу й концентрації уваги.

Тест являє собою набір з 50 різних за складністю й характером завдань. Тестування займає 15 хвилин. Обробка результатів провадиться за допомогою операторського введення результатів групового обстеження із бланків, або шляхом сканування. Комп'ютерна програма передбачає аналіз отриманих результатів з використанням норм, отриманих для різних професійних груп.

Окрім цього, при вивченні особливостей когнітивного компоненту нами були використані:

– *методика "Червоно-чорні таблиці" (Е. Шульте, за модифікацією В. Марищука та І. Сисоєва)* – націлені на вивчення особливостей перемикання уваги. Стимульним матеріалом до методики виступають таблиці Е. Шульте з



цифрами та буквами, на яких у випадковому порядку розкидано чорні від 1 до 25 та червоні від 1 до 24. На першому етапі виконання завдання випробуваний повинен знайти в таблицях числа чорного кольору за прямим рахунком та записати в протокол відповідні їм буквені символи. Другий етап складається в зворотному пошуку чисел червоного кольору з паралельною фіксацією відповідних ним літер. На третьому етапі необхідно одночасно вести рахунок чорних та червоних чисел, записуючи до протоколу символи спочатку чорного числа, а потім червоного. При цьому чорні числа слід рахувати в прямій послідовності, а червоні – в зворотній. При виконання такої процедури обов'язково фіксується час виконання завдання на кожному етапі та ведеться рахунок помилок.

– *методика "Заплутані інструкції"* - націлена на оцінку властивостей слухової уваги за результатами правильності виконання інструкцій. Завданням досліджуваних є уважне прослуховування завдання та виконання його на основі відповідних дій. При інтерпретації результатів підраховується кількість правильно виконаних інструкцій та на основі цього визнається рівень розвиненості слухової уваги досліджуваного.

– *"Індивідуальний профіль слухача"* - метод, що дозволяє шляхом самооцінки основних якостей аудіювання визначити рівень розвитку певних ПВЯ. Така процедура, окрім всього, надає можливість досліджуваним проаналізувати свої недоліки щодо організації процесу аудіювання, серед яких характеристики уваги слухача, його психологічна та емоційна стійкість, терплячість до комунікатора.

– *методика оцінки об'єму оперативної пам'яті*, яку розроблено Л. Постманом. Об'єм оперативної пам'яті (ООП) вимірюється в умовах, коли випробуваний не має представлення про специфіку завдання. Встановлено, що ООП для цифр завжди менший об'єму короткочасної пам'яті, що визначається в умовах, коли випробуваного заздалегідь інформують про особливості завдань. Припускається, що різниця в результатах, що надходять при виконанні завдань з різними умовами (коли: 1) випробуваний

інформований про особливості завдання та 2) випробуваний не уявляє специфіки вправи), залежить від показника проактивного гальмування, що відбувається в наслідок відтворення елементів. Початкові частини повідомлення інтерферирують з наступними і чим більше перелік стимулів в цілому, тим більше інтерференція. Визначення об'єму пам'яті за таких умов буде об'єктивним та достовірним.

*По-четверте*, з метою всебічної оцінки особистості, у дослідженні також було використано Мінесотський багатофазний особистісний опитувальник розроблений С.Хатузем и Дж.Маккинли (Minnesota Multiphase Personality Inventory - MMPI). На сьогодні він є найбільше широко використовуваним бланковим особистісним тестом серед декількох сотень методик оцінки особистості. Тест дає змогу здійснити опис повного психологічного портрету людини, що включає, крім кількісних і якісних характеристик стійкі професійно важливі властивості. Багатий спектр таких структурних компонентів особистості, як: мотиваційна спрямованість, тип реагування на стрес, захисні механізми, фон настрою, ступінь адаптованості індивіда, можливий тип дезадаптації тощо. Тест використовується також для оцінки актуального психічного стану обстежуваного [109].

Останнім часом методика не зазнавала змін. Вона є валідизованою та стандартизованою й рекомендується групою авторів для лонгitudних досліджень. З величезної кількості стверджувальних формулювань у стилі самоописів особистості Хатуэй і Мак-Кінлі відібрали як пункти свого опросника 504 твердження, на які відповідав випробовуваний - "вірно", "невірно" або "не можу сказати".

Самоописові формулювання MMPI надруковані на окремих картках, тестовому буклеті або в електронному тестовому варіанті, відповіді записуються на спеціальному відповідному аркуші. Тестові пункти розкривають широку розмаїтість індивідуальних психологічних особливостей: здоров'я; соціальні, сексуальні, політичні й релігійні цінності; аттитюди до родини, освіти й роботі; емоційні стани; типові невротичні або

психотические клінічні маніфестації, такі як фобії, манії й галюцинації. ММРІ дає показники за трьома шкалами "валідності" і 10 клінічними шкалами, як-то: неправда (*L*), вірогідність (*F*), корекція (*K*), іпохондрія (*Hs*), депресія (*D*), істерія (*Hu*), психопатичне відхилення (*Pd*), маскуліність-фемінність (*Mf*), параноя (*Pa*), психастенія (*Pt*), шизофренія (*Sc*), манія (*Ma*), соціальна інтроверсія (*Si*).

Три шкали "валідності" - *L*, *F* і *K* - становлять відмінну рису ММРІ. За рахунок включення очевидно сприятливих самоописів, у край рідких психопатологічних симптомів або пунктів-пасток. ММРІ може оцінювати аттитуди до процедури тестування, розпізнавати недбалість, нерозуміння й симуляцію. На додаток до цим трьох контрольним і десяти клінічним шкалам було розроблено кілька сотень нових шкал, які служать розпливчастим цілям і, видимо, розрізняються по емпіричній валідності. Шкала сили Еґо (*Ego Strength Scale*) і Шкала прояву тривожності Тейлора (*Taylor Manifest Anxiety Scale*) – приклади окремих шкал, складених з пунктів ММРІ.

Для оцінки безпосередніми керівниками рівня психологічних якостей підлеглих, у дослідженні було покладено наступні психологічні якості, як-то: пам'ять, увага, інтелект, уміння спілкуватися, емоційна зрілість, вольові якості, стресостійкість. Зазначені якості визначалися за наступними рівнями розвитку – високий, середній, низький. [Табл. 4.1.1.]. Даний підхід дозволив оцінити пізнавальні процеси працівників чергово-диспетчерської служби під час виконання ними службових обов'язків, їх особистісні якості.

У той же час, крім оцінки пізнавальних процесів працівників та їх особистих якостей, зазначений метод дає можливість виявити певний ступень зв'язку професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС з психологічними, вольовими якостями та інтелектом.

**По-н'яте**, з метою вивчення особливостей емоційно-вольової сфери особистості було використано методику "*Дослідження тривожності*" Ч.Д.Спілберга. (Адаптований варіант Ю.Л. Ханіна), націлену на виявлення

особливостей особистісної та ситуаційної тривожності. Більшість відомих методів дозволяє вивчати тривожність взагалі, не приймаючи до уваги ситуаційні зміни, вплив на особистість зовнішніх факторів, особливості реакції особистості на зазначені фактори. Даний метод дозволяє більш повно та всебічно проаналізувати особливості тривожності особистості, порівняти рівні виразності ситуаційної та особистісної тривожності. Отримані за даною методикою результати можна використовувати в процесі підбору психологічних методів корекції емоційного стану особистості.

*По-шосте*, для вивчення особливостей комунікативних навичок фахівця-диспетчера та характеристики його емоційної сфери було використано методику "Дослідження рівня емпатійних тенденцій". Вперше такий опитувальник був запропонований О.Меграбяном та Н.Епштейном. нами використано модифікований варіант І.М. Юсупова, який складається з переліку стверджень, на які досліджуваним треба дати свою оцінку. За результатами методики визначається рівень емпатії: дуже високий, високий, середній, низький, дуже низький.

*Крім того*, в межах експериментальної частини дослідження передбачалося проведення експертного оцінювання та самооцінювання професійної успішності персоналу чергово-диспетчерської служби екстреного виклику "112", а також факторів професійної незадоволеності.

## **2.2. Обсяг, умови та загальна характеристика дослідження**

З метою реалізації завдань дисертаційної роботи нами було сплановано та проведено комплексне експериментальне дослідження, яке включало вивчення психологічних особливостей та умов професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику "112" МНС, професіографічний аналіз їх діяльності та психодіагностичне обстеження вищевказаних фахівців з наступною оцінкою успішності їхньої професійної діяльності.

З урахуванням вищезгаданого, загальна схема експериментального дослідження спланована та здійснена протягом 5 років з початку на базі чергово-диспетчерської служби та у наступному (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 експериментального дослідження нами сформовано вибірку (контрольну, експериментальну групу 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). Фахівців "Служби 112" було віднесено до контрольної групи (1 група досліджуваних) за результатами якої проводилось паралельне оцінювання ПВЯ. До цієї групи увійшли 93 фахівця диспетчерської служби екстреного виклику "112", віком від 24 до 41 року. Стаж роботи в службі від 1 до 2 років.

Далі нами було визначено експериментальну групу (вибірку), чисельність якої склала 139 працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику ГУ МНС України в Харківській області. Вік обстежених складає 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, а стаж служби в чергово-диспетчерській службі в 75% обстежених становить від 2 до 7 років.

До групи експертів–професіоналів увійшли начальник караулу, начальник частини ПДПЧ (підпорядкована державна пожежна частина), терміном служби від 8 до 15 років службової вислуги та досвідом роботи. Ці фахівці прийняли участь в опитуванні за методикою О. Ліпмана та за авторськими анкетами, які були націлені на отримання об'єктивної оцінки виразності професійно важливих якостей у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику, тобто у їхніх підлеглих.

У роботі використовувалися методи математичної статистики. На етапі проведення пілотажного дослідження для складання оцінних шкал анкети використано метод контент-аналізу. При дослідженні надійності професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України як зовнішній критерій використовувалися рівні успішності професійної діяльності, а в якості залежних перемінних - розглядалися компоненти психологічної придатності (мотиваційний, вольовий, типологічний, регуляторний, когнітивний).

На другому етапі експериментального дослідження на підставі первинної обробки результатів комплексного психологічного обстеження складалися 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,  $F^*$  – критерій Фішера (кутове перетворення Фішера), кореляційний аналіз за r-критерієм Пірсона, множинний регресійний аналіз.

*Кореляційний аналіз* – комплекс методів статистичного дослідження взаємозалежності між змінними, пов'язаними кореляційними зв'язками, застосовувався для встановлення щільності зв'язків між досліджуваними показниками.

*Регресійний аналіз* – область статистичного аналізу, що досліджує залежність змін середнього значення змінної від одного або групи чинників, застосовувався для встановлення залежності досліджуваних показників від зовнішнього критерію. За допомогою методу множинного регресійного аналізу було розроблено психодіагностичний алгоритм оцінки професійної придатності обстежуваних та оцінки багатомірної кількісної характеристики впливу психологічних якостей фахівців на успішність їхньої діяльності.

Множинний лінійний регресійний аналіз дозволив нам, на основі показників психологічних тестів і зовнішнього критерію успішності

діяльності, обчислити узагальнену кількісну функцію комплексу показників, що дала можливість здійснити ранжування кандидатів з різним прогнозом професійної придатності.

На завершальному етапі дослідження експериментальні матеріали, отримані в ході даного 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.

Таким чином, статистична обробка матеріалів дослідження проводилася з використанням спеціалізованих пакетів прикладних програм, що забезпечують виконання загальноприйнятих одномірних статистик і багатомірних математико-статистичних методів, адекватних для вирішення конкретних завдань дослідження.

### **Висновки за розділом**

З метою реалізації завдань дисертаційної роботи до плану комплексного експериментального дослідження включено вивчення психологічних особливостей та умов професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику "112" МНС, професіографічний аналіз їх діяльності та психодіагностичне обстеження вищевказаних фахівців з наступною оцінкою успішності їхньої професійної діяльності.

При цьому комплексний та індивідуальний підхід, системність у застосування експериментальних та статистичних методів дослідження мають дозволити ефективно підійти до вирішення задач дослідження психологічних аспектів професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.

Обґрунтування та вибір методик щодо експериментального дослідження здійснено з урахуванням їх валідності, надійності й диференційованості, а також відповідності основним завданням експериментальної частини дослідження, а комплекс методів математико-статистичної обробки даних передбачає використання пакетів прикладних програм, що мають забезпечити розрахунки варіаційних статистичних показників, а саме: t-критерій Стюдента,  $\varphi^*$ – критерій Фішера (кутове перетворення Фішера), кореляційний аналіз за r-критерієм Пірсона, факторний та регресійний аналіз.



## РОЗДІЛ III

### ПРОФЕСІОГРАФІЧНИЙ АНАЛІЗ ДИСПЕТЧЕРСЬКОГО ВИДУ ДІЯЛЬНОСТІ В СИСТЕМІ МНС УКРАЇНИ

#### **3.1. Особливості професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України**

Поглиблений аналіз організаційно-штатної та функціональної побудови оперативно-рятувальної служби МНС України незаперечно доводить, що диспетчерський вид діяльності, аналіз якого є ключовим у нашому дослідженні, за змістом значною мірою відрізняється від діяльності фахівців інших підрозділів МНС України.

З урахуванням вищезгаданого, важливою з практичної точки зору представляється аналіз саме його, як одного основних видів діяльності в системі МНС України, спрямованого на забезпечення організації ліквідації надзвичайних подій та їх наслідків після одержання первинної інформації

Чергово-диспетчерські служби екстреного виклику МНС України є "вхідною брамою" для інформації, що "запускає" діяльність пожежно-рятувальних підрозділів МНС України. А несвоєчасне реагування на повідомлення різко знижує своєчасність допомоги населенню, що перебуває у вогнищі надзвичайної ситуації. Тому, ретельний аналіз особливостей диспетчерського виду діяльності, в кінцевому підсумку, сприятиме підвищенню ефективності роботи всього особового складу пожежно-рятувальних підрозділів МНС України.

На основі аналізу нормативно-правових актів та керівних документів МНС України (організаційна побудова, функціональне призначення чергово-диспетчерських служб, посадові інструкції персоналу тощо) [45; 105; 106; 107; 139; 141; 153; 162], нами узагальнено сформульовано перелік *основних завдань працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України*, які полягають у наступному:

- прийом, реєстрація, обробка та аналіз повідомлення про пожежі, аварії, стихійні лиха; (Додатки А та Б )

- здійснення оперативного регулювання роботи взаємопов'язаних структурних підрозділів оперативно-рятувальної служби;

- контроль за своєчасним виїздом пожежно-рятувального підрозділу та підрозділу аварійної служби на об'єкти;

- передача розпоряджень про використання оптимальної кількості пожежно-рятувальної, іншої спеціальної техніки та її виїзду до місць викликів;

- збір, обробка, коригування та накопичення оперативної інформації про обстановку у зоні (на об'єкті) надзвичайної ситуації, її зміни та ускладнення;

- ведення обліку особового складу, пожежно-рятувальної, аварійної та спеціальної техніки, що входить до бойових розрахунків, знаходиться на місці надзвичайної ситуації, залишається в резерві під час ліквідації наслідків аварії, стихійного лиха;

- обмін інформацією з пунктами зв'язку інших підрозділів оперативно-рятувальної служби;

- забезпечення дотримання правил експлуатації технічних засобів оперативного зв'язку та інформування, справність безпосередніх зв'язків із пожежно-рятувальними підрозділами, службами взаємодії;

- реалізація заходів, у разі необхідності, щодо введення в дію резервного диспетчерського обладнання та каналів зв'язку тощо. [35; 40]

Узагальнений аналіз експертних оцінок фахівців та практичної роботи персоналу показує, що ***працівники чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України поділяють інформацію, що надійшла, на наступні потоки:***

- інформація, що дозволяє реагувати й вживати заходів у достатньо широкому діапазоні часу (приблизно до 12% від всієї інформації, що надходить);

- інформація, що вимагає швидкого реагування, але без виїзду пожежно-рятувальних підрозділів (до 7% від всієї інформації);

- інформація, що вимагає негайного реагування з виїздом оперативних підрозділів оперативно-рятувальної служби (до 26%);

- інформація довідкового характеру.

При цьому робота диспетчера з інформацією складається з наступних 5 етапів: прийом, реєстрація, облік, розгляд повідомлення та прийняття відповідного рішення.

Найбільш трудомісткою функцією диспетчера є з'ясування обставин з різними категоріями громадян, що перебувають у стані кризи. [38].

Практична діяльність та оцінки експертів свідчать, що *для працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України характерними є наступні професійні помилки, які можуть привести до серйозних наслідків для особового складу структурних підрозділів оперативно-рятувальної служби, що виконують їхні вказівки:*

- одержуючи повідомлення про надзвичайну подію, працівники чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України не завжди з'ясовують конкретні дані про потерпілих (можлива агресивність у силу алкогольного або наркотичного сп'яніння, наявність зброї у певної частини постраждалого населення, чисельність осіб, втягнених у конфлікт й т.п.).

- недоброзичливий тон, байдужість, брутальність диспетчера в силу емоційної або фізичної втоми нерідко відштовхують заявника, спонукаючи його припинити розмову, не виклавши всіх подробиць події. [34].

При цьому за результатами дослідження 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;
- зневага до нормативних вимог та прагнення до спрощення ситуації;
- стан психічної дезадаптації у складній ситуації;

- недостатня професійна підготовка;
- відсутність професійно-психологічної підготовки та, у першу чергу, невміння правильно спілкуватися з людьми, відсутність навичок організації самопомоги у станах хронічного стомлення та стресу.

Слід підкреслити, 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);
- 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. [37].

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 працівників;
- постійне відпрацьовування професійних навичок чергових диспетчерів, вміння володіти технічними засобами;
- технічні та фізичні можливості оперативно-рятувального підрозділу та персоналу, що перебувають у його розпорядженні. [39].

Повне та своєчасне реагування визначає оперативну обстановку у районі обслуговування та, у свою чергу, обумовлюється багатьма факторами: кількістю прийнятої інформації, наявністю штатного забезпечення диспетчерської служби, її технічною оснащеністю. Весь потік інформації, що надходить, вимагає миттєвого осмислення та наступного ухвалення рішення.

Однак на практиці, маючи дефіцит часу, штатну та технічну неуккомплектованість, доводиться диференціювати інформацію, що надходить, на кілька градацій.

Дуже часто працівники чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України в результаті перевантаження інформацією не спроможні в повному обсязі здійснювати взаємодію між пожежно-рятувальними підрозділами, місцевими правоохоронними органами та аварійними службами. На практиці працівник чергово-диспетчерської служби змушений самостійно визначати значимість інформації, що надійшла, і, відповідно до свого досвіду і професійної кваліфікації, встановлювати черговість прийняття відповідних рішень.

Повільність у реагуванні на заяви негативно впливає на ліквідацію наслідків надзвичайної ситуації. За статистикою, яку отримано зі звітів підрозділів МНС України у 2005 році, серед надзвичайних ситуацій, у яких загинули люди, близько 65% займають саме ті, за якими реагування здійснювалося із запізнюванням.

Отже, якби реагування на інформацію, що надходить, було миттєвим і забезпечувалося належними умовами та ресурсами, ефективність щодо ліквідації наслідків надзвичайної ситуації була б набагато вище.

### **3.2. Джерела комплектування служби та плинність кадрів у чергово-диспетчерських службах екстреного виклику МНС України**

Основними критеріями щодо комплектування посад у складі чергово-диспетчерських служб екстреного виклику є кваліфікаційні вимоги, визначені у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників МНС України [45], а саме наявність:

- базової вищої освіти відповідного професіонального спрямування за освітньо-кваліфікаційним рівнем "бакалавр";
- стажу роботи за фахом у сфері цивільного захисту не менше 1 року;

– спеціальної навчально-курсова підготовка, яка здійснюється згідно з Тимчасовим положенням про організацію професійної підготовки працівників органів управління та підрозділів МНС України [162].

Аналіз плинності кадрів серед персоналу чергово-диспетчерських служб за 2000-2005 роки, проведений нами, демонструє, що більше половини вибулих складають звільнені зі служби в МНС України. Більше однієї третини складає переміщення працівників до інших служб МНС. Це ті особи, які реалізували своє бажання переміститися в інші служби. При цьому, як правило, кількість потенційно бажуючих змінити службу в 2-2,5 рази перевищує кількість тих, хто реально здійснив цю установку.

Результати опитування 142 працівників чергово-диспетчерської служби, проведеного нами в межах дисертаційної роботи в підрозділах ГУ МНС України в Харківській, Сумській, Донецькій та Полтавській областях у 2004-2005 роках, показало, що на питання "Чи хотіли б Ви перейти в іншу службу?", близько 70% відповіли негативно ("Ні, не хотів би" - 49,5% та "Скоріше ні, чим так" - 19,5%); 10% - "І так, й ні"; 13% - "Напевно перейшов би"; 2,5% - "Перейшов би з першою нагодою"; 3,5% - "Взагалі б пішов з МНС". [34].

За результатами опитування працівників чергово-диспетчерських служб видно, як розподіляється потенційне бажання змінити характер роботи:

- у половини (50%) особового складу сильна позитивна мотивація працювати в чергово-диспетчерській службі екстреного виклику;
- приблизно 20% респондентів мають перші сумніви;
- 10% респондентів вже перебувають на роздоріжжі ("і так, і ні") щодо бажання змінити службу);
- 13% респондентів перейшли границю невизначеності ("перемінив би");
- 2,5% респондентів уже вирішили остаточно ("з першою нагодою");

- 3,5% респондентів розчаровані роботою не тільки в чергово-диспетчерській службі, але й у МНС України ("взагалі пішов би з МНС").

Результати опитування персоналу показують, що масштаби потенційної плинності в чергово-диспетчерських службах (бажання змінити службу в підрозділах МНС) становлять не менш 15% особового складу, а масштаби потенційної плинності (взагалі покинути службу) - близько 4%. Реалізують же своє прагнення змінити службу близько 4% від загальної кількості особового складу й бажання покинути МНС 2,5% від особового складу чергово-диспетчерських служб (звільнені за власним бажанням, по закінченню терміну служби, через хворобу тощо). [31; 104].

Все вищенаведене дає нам змогу виявити розходження між потенційними та реальними мотиваційними процесами [29], тобто свідчить про існування, імовірно, багатьох факторів, що загальмовують процес ухвалення рішення щодо реалізації наявного наміру перейти в іншу службу або взагалі звільнитися з МНС України.

Проведене дослідження дозволило нам виявити структуру звільнень (за причинами) із чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України протягом 2000-2005 рр., а саме:

- за віком та вислугою років звільнено приблизно 45% від загальної кількості;
- через хворобу та обмеження стану здоров'я - 23%;
- за власним бажанням - 12%;
- по закінченню терміну служби (контракту) - 19%. [34; 104].

Наведені вище категорії звільнених працівників можна віднести до так званого організованого звільнення. Близько 1% становлять звільнення за негативними мотивами (в атестаційному порядку за службовою невідповідністю, порушення дисципліни, несумлінне виконання обов'язків, брутальність, безтактність відносно громадян, невихід на службу, непристойна поведінка в побуті й т.п.).

### **3.3. Умови діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України і професійна незадоволеність**

Аналіз структури звільнень з чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, наведений вище, показує неблагополуччя цієї служби за наступними основними аспектами.

По-перше, це значна кількість звільнених через хворобу та стан здоров'я (23% від загальної кількості звільнених). Це медико-гігієнічний фактор звільнення, що 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; певна особистісна несумісність із професією.

Слід зазначити, що у 16% особового складу не виправдалися сподівання від роботи в МНС України, а у частини працівників наявне негативне відношення до своєї роботи (15% опитаних не виключають можливість переходу в іншу службу й 4% - звільнення з МНС України).

На підставі вищезгаданого, ми можемо зробити висновки про наявність двох ключових аспектів у визначенні придатності до роботи в складі чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, а саме:

- медико-гігієнічний, а саме здатність переносити (без серйозних наслідків для здоров'я) добові чергування в умовах високого рівня нервово-психічної напруженості та періодичного порушення циклу "сон-пильнування");

- особистісний, а саме пов'язаний із сумісністю особи із даною службою.



Звертаючись до проблеми відношення до роботи працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, ми проаналізували результати опитування, проведеного в межах нашого дослідження, у якому на запитання про те, чи виправдалися сподівання від служби в МНС, були отримані наступні відповіді:

- 37,29% респондентів - "виправдалися повністю";
- 24,16% респондентів - "певною мірою виправдалися";
- 23,09% респондентів - утруднилися відповісти;
- 15,46% респондентів - відповіли негативно на це питання.

Можна сказати, що, принаймні, у 15,46% працівників є стійке негативне відношення до своєї роботи. Це підтверджується й відповіддю на питання про бажання перейти в іншу службу або взагалі звільнитися із МНС: майже 20% опитаних не виключають таку можливість, а в 4% - наявним є потенційне бажання звільнитися із МНС України.

Що ж не подобається працівникам чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України в обраній ними професійної діяльності?

Цей аспект нашого дослідження проілюстрований аналізом результатів відповідного блоку опитування працівників чергово-диспетчерської служби, який показав наступне. [34].

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 скаржить на монотонність роботи, малорухомість або фізичні навантаження. Соціально-психологічний клімат

варто 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 у меншому ступені пов'язано з умовами діяльності.

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

Наступний фактор незадоволеності пов'язаний із недостатньою оцінкою керівництвом значимості роботи чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України (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 значимими факторами професійної незадоволеності є такі: велика кількість обов'язків (відзначило 14% респондентів), відсутність перспективи просування по службі (10% респондентів) та низька професійна ефективність працівників чергово-диспетчерських служб (10% респондентів).

Як і раніше, основними джерелами комплектування особовим складом чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України є цивільні державні та недержавні установи, підприємства, організації тощо. Це означає, що на посади призначаються особи, які не мають достатнього досвіду для цієї відповідальної роботи, а існуюча система навчання диспетчерів і радіотелефоністів не дозволяє забезпечити працівників чергово-диспетчерських служб необхідними знаннями. Тому існує проблема низького рівня професіоналізму. [170: 172; 179].

З метою орієнтовної оцінки професіоналізму в процесі опитування було задане питання: "Уявіть собі, що Вашому керівництву пропонується відібрати найбільш професійно здатних працівників. Як Ви думаєте, чи

потрапите Ви в їхнє число?" Тільки 25% респондентів дали собі високу оцінку; 40% - трохи занижену; 27% - посередню та 8% - низьку.

Таким чином, фактично, лише 65% працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України визначають достатньо високу самооцінку рівня свого професіоналізму.

### **3.4. Оцінка напруженості праці працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України**

Нами проаналізовано умови несення диспетчерської служби та їх негативний вплив на особовий склад чергової зміни, в першу чергу стосовно її напруженості та наслідків, до яких вона призводить.

Особовий склад чергової зміни постійно перебуває в приміщенні чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України. Аналіз показав, що нормативно-правовими актами МНС України з метою підтримки працездатності протягом добового чергування для диспетчерів передбачається створення оптимальних умов праці: зал (кімната) повинні мати достатню освітленість, вентиляцію та надійну звукоізоляцію. Реально мікрокліматичні фактори середовища в приміщенні чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України в цілому достатньо сприятливі та не впливають на захворюваність особового складу. Тривалість роботи кожної чергової зміни встановлюється в 24 години. Під час чергування співробітникам надаються перерви для прийняття їжі та короткочасного відпочинку від 2 до 3 годин, залежно від змінності та надзвичайних подій які відбуваються (відпочинку може не бути). По закінченню чергування співробітники відпочивають 72 години при чотирьохзмінній роботі.

Під час чергування співробітники змушені перебувати в закритих приміщеннях, сидячи, з великим дефіцитом рухової активності. Робота носить неспокійний, нервовий, напружений характер, пов'язаний з великими психічними перевантаженнями (необхідністю прийняття рішень у короткий

час, великою кількістю обов'язків, нічними чергуваннями, неможливістю повноцінно відпочити, високою відповідальністю за ухвалені рішення).

Напруженість діяльності диспетчерів пов'язана також із сенсорними навантаженнями. Тривалість зосередженого спостереження становить до 50% робочої зміни (залежно від чисельності населення та оперативної обстановки в районі). Щільність сигналів (світлових, звукових) і повідомлень нерівномірна, максимальна в денний час, мінімальна в нічний.

Основна інформація надходить по акустичних засобах зв'язку, тому основне навантаження падає на слуховий аналізатор. Причому необхідно чітко сприйняття повідомлень для прийняття оперативних рішень. Однак у реальному житті при прийнятті повідомлень від населення з різним культурним рівнем потрібно постійна додаткова напруга, тому що розбірливість слів і сигналів коливається від 50 до 70%.

Разом з тим, визначені вище умови праці не виключають того, що наслідками особливої професійної діяльності можуть бути різноманітні порушення та хвороби. Так за даними Департаменту охорони здоров'я та медико-біологічного захисту МНС України:

- 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 в 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. [34; 104].

Таким чином, можна стверджувати, що більше половини представників диспетчерського виду діяльності в межах МНС України хворіють на специфічні для даних фахівців захворювання, чверть з усіх - хронічно, менш половини вважають себе здоровими, що не завжди відповідає дійсності.

### **3.5. Психограма працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

Слід зазначити, що у психології праці вже були певні спроби використання професіографічного аналізу діяльності відносно служби в МНС, а саме начальника караулу пожежної частини, рятувальника, пожежного [57-59; 147].

Однак диспетчерський вид діяльності за змістом значною мірою відрізняється від діяльності інших фахівців МНС України. [40]. Саме тому нами було проаналізовано структуру дій диспетчера у реальних умовах діяльності.

Експертні оцінки фахівців, надані в межах нашого дослідження, та їх подальший аналіз дозволив нам зробити висновки про те, що найбільш яскраво структура дій працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України виявляється під час ліквідації наслідків надзвичайної ситуації по "гарячих слідах". Її можна представити в наступному вигляді:

- прийняття повідомлення про надзвичайну ситуацію;
- активізація джерела інформації з метою "викачування" всієї відомої інформації про подію;

- оцінка категорії події з метою вибору необхідних засобів (при цьому досвідчений диспетчер розпізнає ситуацію та відносить її до певного типу);
- команда територіальним пожежно-рятувальним підрозділам на виконавчі дії;
- постійне одержання нової та уточнюючої інформації від виконавців про результати дій з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації;
- оцінка ефективності перших дій оперативних підрозділів за призначенням;
- підключення додаткових сил і засобів;
- запити додаткових джерел інформації;
- постійне уточнення даних про ситуацію;
- сповіщення чергових (диспетчерів) інших зацікавлених служб міста;
- висування інформаційно обґрунтованих гіпотез і версій події. [40].

Слід підкреслити, що в процесі роботи диспетчера на будь-якому етапі можливе підключення нового паралельного інформаційного каналу (повідомлення про іншу надзвичайну ситуацію). У цьому випадку диспетчером приймається рішення про черговість виконавчих впливів або їхньої паралельності. В останньому випадку інформаційне навантаження на диспетчера різко збільшується.

В межах нашого дослідження нам вдалося встановити наступні відмінності диспетчерського виду діяльності в МНС України від традиційної операторської діяльності, а саме:

- диспетчерський від діяльності в межах МНС України характеризується активним пошуком інформації. Від цієї активності залежить швидкість ліквідації наслідків надзвичайної ситуації;
- зненацька процес активного пошуку інформації може подвоюватися або навіть багаторазово тиражуватися (наприклад, одночасні загоряння об'єктів на контрольованій ділянці);
- диспетчер лише "запускає" виконавчий механізм, що має власну психологічну активність (мотиви, настанови, знання, досвід,

дисциплінованість). Від цього залежить ефективність службових дій оперативно рятувальних підрозділів МНС України при ліквідації надзвичайної ситуації по "гарячих слідах".

На жаль, більшість держадміністрацій великих міст України при оцінці діяльності підрозділів МНС зміщує пріоритети у бік фінальних стадій роботи, тобто в значній мірі на післядії, а не на причини, що обумовлюють можливості дійсно оперативної ліквідації наслідків надзвичайної ситуації. Та й чергово-диспетчерська служба екстреного виклику МНС України на сьогодні, на жаль, являє собою конгломерат довідкового бюро, але ніяким чином не орган оперативного керування силами та засобами пожежно-рятувальних підрозділів, як це, на наш погляд, повинно бути.

В процесі професіографічного дослідження та на підставі отриманих даних нами була складена психограма (перелік психологічних професійно важливих якостей) працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України. Далі нами було проведено опитування групи експертів, до якої увійшли керівники чергово-диспетчерських служб МНС України. Їх оцінка психологічних якостей, що є необхідними в професійній діяльності фахівців-диспетчерів, виступила в якості об'єктивного показнику особливостей даної професії.

Для реалізації поставленого завдання нами було використано професіографічний опитувальник О. Ліпмана. Оцінка 85 ділових якостей і вмінь, що включені до опитувальника, здійснювалася за 5-бальною шкалою (5 балів - максимально висока оцінка важливості психологічної якості для успішної реалізації професійних обов'язків). Оцінки різних груп професійно важливих психологічних якостей та їх вага (ранг) наведені у таблиці 3.1.

*Таблиця 3.1.*

**Рейтинг психологічних професійно важливих якостей для працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України**

№	Групи	Оцінка
---	-------	--------

	психологічних професійно важливих якостей	M±m	Ранг
1.	Атенційні якості	3,4±0,12	8,5
2.	Спостережливість	3,5±0,14	5,5
3.	Мнемічні якості	3,5±0,14	5,5
4.	Моторні якості	3,3±0,13	10
5.	Сенсорні якості	3,1±0,10	11
6.	Імажинітивні якості	3,5±0,14	5,5
7.	Інтелектуальні якості	3,7±0,18	2,5
8.	Емоційні якості	3,4±0,12	8,5
9.	Вольові якості	3,7±0,18	2,5
10	Мовні якості	3,5±0,14	5,5
11.	Комунікативні якості	3,9±0,15	1

З таблиці 3.1 видно, що середні оцінки для різних груп психологічних професійно важливих якостей дуже близькі між собою. Крім того, їх абсолютні значення складають більше 3 балів, тобто експерти оцінюють всі групи психологічних професійно важливих якостей як бажані для успішного виконання службових обов'язків. Це доводить, що розглянута професійна діяльність може бути віднесена до розряду психологічно складних та напружених видів діяльності, які пред'являють підвищені вимоги до людини.

Усереднена оцінка важливості різних якостей з опитувальника склала 3,6 бали (стандартне відхилення  $S=0,13$ ). Необхідно відзначити, що в цілому значення оцінок психологічних професійно важливих якостей експертів-працівників чергово-диспетчерських служб нижче, ніж експертів-працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС. Для останніх величина середньої оцінки по всьому опитувальнику становить 3,9 бали. Таким чином, вимоги при відборі на посаду диспетчера високі, але слабкіше, ніж до кандидата в пожежно-рятувальні підрозділи МНС України.

Під час аналізу розкиду оцінок було встановлено, що він значно менше для психологічних професійно важливих якостей працівника чергово-диспетчерської служби. Це означає, що професійна діяльність останнього



більш регламентована та припускає точну реалізацію певного набору алгоритмів. Саме відповідність дій диспетчера вимогам поточної ситуації дозволяє пожежно-рятувальним підрозділам успішно вирішувати виникаючі службово-бойові завдання.

Розглянемо більш докладно психологічні якості, що бажані або необхідні (на думку експертів) для успішної професійної діяльності працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України. Отримані нами експертні оцінки окремих психологічних професійно важливих якостей у деяких випадках природно перевершують середні по групі. Якості, що одержали найбільші оцінки, наведені в таблиці 3.2.

*Таблиця 3.2.*

**Конкретні психологічні професійно важливі якості працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України**

Психологічні професійно важливі якості	Оцінка	
	М	S
1	2	3
<b>Атенційні якості:</b>		
- уміння розподіляти увагу при виконанні декількох функцій, завдань в умовах крайнього дефіциту часу	4,1	0,14
- здатність швидко перемикаєти увагу з одного виду діяльності на інший	3,7	0,22
- здатність тривалий час зберігати стійку увагу, незважаючи на утому та сторонні подразники	3,8	0,19
<b>Спостережливість:</b>		
- професійна спостережливість	4,1	0,21
- уміння вибирати при спостереженні інформацію, необхідну для розв'язання даної проблеми	3,9	0,24
<b>Мнемічні якості:</b>		
- здатність протягом тривалого часу утримувати в пам'яті багато інформації	3,8	0,26
- здатність точно відтворювати матеріал в потрібний момент	3,8	0,21
- здатність помічати зміни в обстановці, не зосереджуючи свідомо на них увагу	3,7	0,14
- здатність відразу точно передати те, що чув лише один раз	3,7	0,25
- здатність легко запам'ятовувати словесно-логічний матеріал (терміни, дати, цифри, П. І. Б.)	3,7	0,26
- здатність до вибіркового відтворення потрібного в конкретний момент матеріалу	3,6	0,20

<b>Моторні якості:</b>		
- уміння швидко записувати	4,1	0,19
- стійкість до статичних навантажень	3,8	0,15
- погодженість рухів із процесом сприйняття	3,7	0,31
- швидка реакція на раптову візуальну інформацію за допомогою певних рухів	3,7	0,25
- швидка реакція на несподівану аудіальну інформацію за допомогою певних рухів	3,5	0,26
<b>Імажинітивні якості:</b>		
- здатність знаходити нові незвичайні рішення	3,8	0,19
- здатність прогнозувати результат подій з урахуванням їхньої ймовірності	3,7	0,17
<b>Інтелектуальні якості:</b>		
- уміння бачити кілька можливих шляхів і подумки вибрати найефективніший	4,0	0,20
- уміння вибрати з великого обсягу інформації ту, котра необхідна для вирішення завдання	4,0	0,22
- уміння визначити характер інформації, необхідної для ухвалення рішення	3,9	0,23
- здатність до переведення інформації з однієї модальності в іншу	3,9	0,22
- здатність прийняти правильне рішення при нестачі необхідної інформації або відсутності часу на її осмислення	3,7	0,22
- здатність схопити суть основних взаємозв'язків, властивих проблемі	3,6	0,24
- здатність розглянути проблему з декількох різних точок зору	3,6	0,26
<b>Емоційні якості:</b>		
- урівноваженість, самовладання в конфліктних ситуаціях	3,8	0,18
<b>Вольові якості:</b>		
- здатність брати на себе відповідальність у складних ситуаціях	4,2	0,20
- здатність об'єктивно оцінювати свої досягнення, сили та можливості	4,0	0,20
- здатність до тривалої розумової роботи без погіршення якості, зниження темпу	3,8	0,20
- здатність до тривалого збереження високої активності (енергетичність)	3,8	0,20
- уміння відстоювати свою точку зору	3,8	0,22
- швидка адаптація до нових умов	3,7	0,23
- завзятість у подоланні труднощів	3,7	0,21
- збереження зібраності в умовах, стимулюючих збудження	3,7	0,20
<b>Мовні якості:</b>		

- уміння давати чіткі, ясні формулювання при стислому викладі інформації	4,0	0,16
- уміння логічно викладати свої думки у розгорнутій формі (доповідь, звіт)	3,8	0,19
- уміння вести діалог, аргументувати, доводити свою точку зору	3,6	0,25
- відсутність дефектів мови, гарна дикція	3,5	0,23
<b>Комунікативні якості:</b>		
- здатність до швидкого встановлення контактів з новими людьми	4,2	0,18
- уміння вести ділову бесіду, переговори	3,9	0,19
- уміння дати об'єктивну оцінку діям інших людей	3,9	0,19
- здатність розташовувати до себе людей, викликати у них довіру	3,9	0,22
- здатність розумно сполучати ділові та особистісні контакти з навколишніми	3,8	0,15
- уміння погоджувати свої дії з діями інших людей	3,8	0,19
- уміння дохідливо донести до слухача свої думки та наміри	3,8	0,24
- здатність швидко знайти потрібний тон, доцільну форму спілкування залежно від психологічного стану та індивідуальних особливостей співрозмовника	3,8	0,24
- здатність розуміти підтекст того, що сказав співрозмовник	3,7	0,22

Аналіз думок експертів, виявлених за допомогою опитувальника О.Ліпмана, показує, 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 реалістичний, 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 які 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 психограма може бути корисна для вибору змісту

навчання та психологічного супроводу осіб прийнятих на роботу в чергово-диспетчерську службу екстреного виклику МНС України.

Наступний крок нашого дослідження полягав, по-перше, в підборі найбільш адекватних та максимально об'єктивних методів, що дозволяють діагностувати виявлені професійно важливі психологічні якості у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України; по-друге, в проведенні тестування фахівців-диспетчерів "Служби 112" для встановлення рівнів виразності зазначених професійно важливих якостей диспетчерів.

### **Висновки з розділу**

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:

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;

наявність двох ключових аспектів у визначенні придатності 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);

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, що надає підстави для визначення основних завдань працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, а також професіографічного дослідження та складання психограми працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику, особливостями якої є:

- високі вимоги (вище середніх) до пізнавальних психологічних процесів (пам'яті, уваги, інтелекту), до комунікативних і моторних здібностей, емоційних і особистісних якостей працівника;

- визначений перелік максимально значущих професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику.

Отримана в результаті професіографічного опису психограма працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику дозволяє вирішувати питання як ефективного професійного психологічного відбору відповідних фахівців, так і для визначення змісту професійного навчання та психотренінгу кандидатів на службу у складі чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.

## **РОЗДІЛ 4**

### **ПСИХОЛОГІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРАЦІВНИКІВ ЧЕРГОВО-ДИСПЕТЧЕРСЬКИХ СЛУЖБ ЕКСТРЕНОГО ВИКЛИКУ МНС УКРАЇНИ**

Результати дослідження, що наведені у попередніх розділах, надають право стверджувати, що диспетчерську діяльність працівників МНС України можна віднести до складного виду праці. До мотиваційної, пізнавальної, комунікативної, моторної, емоційної та особистісної сфер цих фахівців висуваються достатньо високі вимоги. Особливий акцент ставиться на професіоналізм працівників, для якого є характерними:

- високий рівень психічної активності;
- відповідальність за свої дії;
- здатність приймати рішення у вкрай стислий строк;
- здатність витримувати тривалу емоційну напругу в умовах добового чергування;
- здатність добре переносити монотонію;
- уміння швидко мобілізуватися в критичній ситуації;
- здатність до інтенсивних і тривалих міжособистісних контактів в умовах агресивного відношення з боку постраждалого населення.

Разом з тим, ми повинні не тільки зафіксувати акценти у професіоналізмі персоналу чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, а й дослідити та проаналізувати характеристики мотиваційної, пізнавальної, комунікативної, моторної, емоційної сфер особистості працівників служби. [71].

#### **4.1. Особливості експертної оцінки професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

Початком нашого дослідження було 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. Така процедура була проведена з метою отримання якомога більшої кількості даних різного походження для побудови максимально достовірної професіограми до професіональної діяльності працівників-диспетчерів.

Як вказано вище, в якості експериментальної групи (1 група досліджуваних) для вивчення рівня сформованості ПВЯ визначена група фахівців-диспетчерів "Служби 112", які вже потенційно мають високий рівень розвиненості необхідних в роботі якостей. Проте, ці фахівці також були оцінені безпосередніми керівниками, а отримані результати порівняні з рівнем розвитку ПВЯ у працівників чергово-диспетчерської служби, яка була і залишається традиційною для підрозділів МНС (2 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 експерименту оцінювалися пізнавальні процеси (пам'ять, увага, інтелект), до рівня розвитку яких висувуються 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 4.1.1.

*Таблиця 4.1.1.*



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

<b>ПВЯ</b>	<b>Рівні виразності</b>	<b>1 група (%)</b>	<b>2 група (%)</b>	<b>φ*</b>
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** \* $p \leq 0,05$   
\*\* $p \leq 0,01$

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 ПВЯ

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 загальну мову з комунікатором, вміння розуміти іншого є більш властивими для фахівців-диспетчерів "Служби 112". За результатами експертного оцінювання в 1 групі 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 групи і лише у 29,55% випробуваних 1 групи. Результати достовірні на рівні  $p \leq 0,05$ .

Наступну низку достовірних розбіжностей в результатах було зафіксовано стосовно рівню 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 групі досліджуваних таких фахівців майже в два рази менше (18,16%). Результати є значущими на рівні  $p \leq 0,01$ .

Стосовно важливості в професійній діяльності працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику розвиненої стресостійкості слід сказати, що вона без перебільшення є одним з головних факторів, що 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. [47; 74; 76; 103]. Отримані результати свідчать, що низький рівень стресостійкості зафіксовано більше ніж у третини фахівців-диспетчерів 2 групи (36,31%). В 1 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 складає 40,85% ( $p \leq 0,05$ ).

Якщо розглядати розподіл оцінок рівнів розвитку окремих психологічних якостей загалом по двох групах, то нами виявлено зсув розподілів у бік гарних 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 у бік середніх оцінок, тобто можна відзначити домінування середнього рівня цих психологічних якостей.

Якщо підрахувати середні бали, отримані працівниками диспетчерського виду діяльності по кожній психологічній якості, то вони вишикуються у наступний ряд за рівнем розвитку: пам'ять, увага, вміння 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, увага, вміння спілкуватися та у меншому ступені 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: втома, дратівливість,

зниження уваги. Близько 20% респондентів скаржаться на більш серйозні порушення: головний біль, слабкість, запаморочення. Все це є наслідком хронічної нервово-психічної напруженості, що часто призводить до зниження самоконтролю, нестриманості, нервових зривів, що й відображається в низькій оцінці такої якості як стресостійкість.

Отримані за допомогою експертного оцінювання результати визначають необхідність емпіричного вивчення, яке буде представлено в наступних розділах дисертаційного дослідження.

#### **4.2. Особливості мотиваційного профілю працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

Мотиваційний компонент визначають як один з найважливіших в структурі особистості. Його можна назвати рушійною силою особистості та втіленням сукупності факторів, які опосередковано спрямовують поведінку та діяльність людини. Також мотивація здатна впливати на процес утворення життєвих цілей та зберігати смисл активності людини. Окремо слід зазначити особливості мотивації професійної діяльності особистості. Мотиваційна сфера професійної діяльності виконує низку функцій [87; 110; 154; 169], серед яких:

- мотиви, що спонукають особистість – потреба у виконанні певного виду діяльності;
- мотиви, що спрямовують особистість – допомагає визначити характер завдань у професійній діяльності;
- регулююча – визначає структуру або ієрархію цінностей особистості, зміст та співвідношення мотивів професійної діяльності.

Саме через це мотиваційний компонент є невід'ємною частиною будь-якої професіограми.

Вивчення ієрархії мотивів особистості дозволяє отримати дуже цінну інформацію стосовно внутрішніх установок особистості, стосовно її

спрямованості та прагнень. Така інформація може допомогти визначити особливості виконання людиною своїх професійних обов'язків та спрогнозувати її психологічну надійність. Таким чином, всебічний аналіз мотиваційної складової диспетчерів МНС дозволяє нам вивчити особливості її взаємозв'язку з рівнем ефективності професійної діяльності. [166; 169; 174].

Вивчення особливостей мотиваційного компонента в структурі особистості фахівців чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України було проведено нами в два етапи:

1. Вивчення та аналіз мотивів обрання професії (мотиви вступу на службу в МНС) – побудова ієрархії домінуючих мотивів та визначення структури об'єктивних та суб'єктивних факторів, що обумовили вибір особистістю даної професії;

2. Побудова мотиваційного профілю особистості фахівців-диспетчерів, що включає в себе робочий та загальножиттєвий блоки мотивів.

Так, на початку розгляду особливостей мотиваційної ієрархії досліджуваних, нами було проведене анкетування щодо визначення мотивів вступу на службу в МНС. Зокрема, для оцінки мотивів вступу на службу використовувалися відповіді на запитання про найбільш значущі обставини або причини, що спонукали працівників зв'язати свою діяльність із МНС України. Отримані результати наведено в таблиці 4.2.1.

*Таблиця 4.2. 1.*

**Ієрархічна структура мотивів професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України**

Мотиви обрання професії	1 група		2 група		φ*
	(%)	Ранг	(%)	Ранг	
Романтична мрія	9,49	5	1,67	17	3,95**
Сімейна традиція	4,82	7	3,99	12	0,51
За прикладом друзів і знайомих, що працюють в МНС	3,21	9	5,20	10	1,13
Військова служба в інженерних частинах	1,80	13	8,45	4	3,50**

і частинах цивільної оборони					
Прагнення до роботи, пов'язаної з наданням допомоги іншим людям	12,18	3	9,04	2	1,77
Прагнення до морального задоволення від роботи	19,00	1	6,65	7	4,62**
Інтерес до працівників пожежно-рятувальних підрозділів	1,16	15	0	20	0,88
Прагнення до ризику, небезпеці, можливості проявити себе	1,83	12	6,11	9	1,56
Бажання чомусь навчитися по-справжньому	0	18,5	2,89	15	1,39
Схильність до воєнізованої служби, прагнення до порядку, організованості, стабільності	16,04	2	8,50	3	2,94*
Бажання зробити професійну кар'єру	11,74	4	7,03	6	1,69
Пошук виходу з важких економічних і побутових умов життя	0	18,5	4,35	11	1,58
Прагнення "себе перебороти", змінити характер, стать впевненіше	3,89	8	0	20	1,71
Хотілося носити форму	0	18,5	1,44	18	0,22
Прагнення до справедливості, правди, бажання змінити суспільство	7,12	6	3,06	14	1,99
Сильна незадоволеність колишньою роботою	0	18,5	3,78	13	1,04
Прагнення одержати технічну освіту	1,77	14	0	20	0,19
Змістовний інтерес до роботи в рятувальних підрозділах	3,06	10	2,18	16	0,08
Можливість мати пільги, стабільний заробіток	0	18,5	6,12	8	2,09*
Випадковий збіг обставин	2,89	11	12,42	1	3,91**
Опинився безробітним	0	18,5	7,12	5	2,04*

Примітка \* $p \leq 0,05$

\*\* $p \leq 0,01$

Для більш узагальненого уявлення про структуру мотивів вступу на службу до МНС України все розмаїття формулювань про обставини вступу на службу нами зведено в ієрархічну структуру мотивів, які різною мірою сприяють ухваленню рішення про роботу в МНС України. Слід зазначити, що серед низки мотивів, які визначили професійний напрямок фахівців-диспетчерів можна виділити суб'єктивні або внутрішні (стійкі та стабільні установки) та об'єктивні або зовнішні (виступають у вигляді зовнішньої стимуляції).

За результатами проведеного дослідження нами сформовано ієрархію мотивів вибору професії фахівців "Служби 112" МНС України, яка представлена наступними головуючими або домінуючими мотивами:

1. Прагнення морального задоволення від роботи (19,00%);
2. Схильність до воєнізованої служби, прагнення до порядку, організованості, стабільності (16,04%);
3. Прагнення до роботи, що пов'язана з наданням допомоги людям (12,18%);
4. Бажання зробити професійну кар'єру (11,74%);
5. Романтична мрія (9,49%);
6. Прагнення до справедливості, правди, бажання змінити суспільство (7,12%);
7. Сімейна традиція (4,82%);
8. Прагнення "себе перебороти", змінити характер, стать впевненіше (3,89%);
9. Приклад друзів і знайомих, що працюють в МНС (3,21%);
10. Змістовний інтерес до роботи в рятувальних підрозділах (3,06%).

Нами виділено лише половина мотивів зі всього списку через те, що інші мотиви набрали невеликий показник виборів досліджуваних, тому, на наш погляд, вони не є достатньо важливими в ієрархічній структурі домінуючих мотивів. Проте показник виразності цих мотивів є для нас досить інформативним з точки зору загальної характеристики професійної

мотивації фахівця-диспетчера. Отже, переважна кількість домінуючих мотивів обрання професії може бути віднесена до групи моральних мотивів, до мотивів наслідування зразків та ідеалів, а також до групи мотивів, що представлені у вигляді змістовних аспектів діяльності.

Таким чином, ми отримали усереднену ієрархічну структуру мотивів професійної діяльності фахівців-диспетчерів "Служби 112", яка може бути віднесена до основних професіографічних характеристик та використовуватись в якості примірника для порівняння, що і визначило напрямок подальшого дослідження.

Нами було проведено порівняльний аналіз отриманої ієрархічної системи професійних мотивів з ієрархією мотивів професійної діяльності фахівців чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України. Отримані дані наведено в таблиці 4.2.1. Слід зазначити, що головною відмінністю в структурі професійних мотивів досліджуваних двох груп є те, що фахівці 2 групи в числі домінуючих мотивів, що обумовили обрання ними професії, назвали випадковий збіг обставин (12,42%) та безробіття (7,12%).

Також, при проведенні порівняльного аналізу виразності мотивів професійної діяльності, нами було відмічено низку достовірних розходжень. Було встановлено, що достовірно більше фахівців "Служби 112" у порівнянні з фахівцями 2 групи, схильні при обранні професії спиратись на романтичні мрії, на уявлення про професію, тощо (9,49% проти 1,67%, при  $p \leq 0,01$ ). Проте, меншість з них схильна брати до уваги військову службу в інженерних частинах і частинах цивільної оборони (1,80% проти 8,45%, при  $p \leq 0,01$ ). Окрім зазначеного відмічено достовірне розходження у виразності мотиву, що виказує прагнення до морального задоволення від професії (19% в 1 групі та 6,65% в 2 групі), а також схильність до воєнізованої служби, прагнення до порядку, організованості. Результати достовірні на рівні  $p \leq 0,01$  та  $p \leq 0,05$  відповідно.

Наступні розходження зафіксовано стосовно мотиву, що виражається в бажанні людини покращити власний матеріальний стан – це можливість мати



пільги та стабільний заробіток. Цей мотив є більш виразним в групі фахівців чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України (6,12%). В групі фахівців "Служби 112" цей мотив не знайшов виразності. Результати достовірні на рівні  $p \leq 0,05$ . Аналогічну тенденцію зафіксовано стосовно виразності мотиву, який виказує бажання людини знайти будь-яку роботу через безробіття. Також необхідно відмітити, що 12,42% фахівців чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України і лише 2,89% працівників "Служби 112", свідчать що обрали професію через випадковий збіг обставин. Результати достовірні на рівні  $p \leq 0,01$ .

Таким чином, представлені дані дають змогу отримати характеристику мотиваційної сфери фахівців та відокремити мотиви, що сприяють високому рівню професійної діяльності та обумовлюють професіоналізм особистості. Як вже зазначалося, в якості таких виступають моральні мотиви, які опосередковано визначають високий рівень усвідомлення професійного вибору особистості та впливають на формування психологічної готовності до професійної діяльності.

Наступним етапом вивчення особливостей мотиваційної сфери фахівців-диспетчерів стала побудова їхнього мотиваційного профілю. Якщо вище ми розглянули мотиви вступу на службу, то зараз нас цікавлять реально діючі мотиви, що спонукають і регулюють діяльність працівників чергово-диспетчерських служб МНС України. З цією метою нами було використано методику В.Е.Мільмана, яка дозволяє досліджувати структуру мотивації особистості.

Вимір мотиваційної структури заснований на ієрархічній моделі класифікації потреб А. Маслоу, в межах якої групи потреб упорядковані в ціннісні ієрархії відповідно до їхньої ролі в розвитку особистості. А.Маслоу виділяє п'ять груп потреб від низьких (нестатки) до високих потреб (потреба особистісного росту):

1. Фізіологічні потреби (голод, спрага, сексуальність і т.п., тобто потреби організму).

2. Потреби в безпеці (безпека та захист від болю, страху, гніву, непорядкованості).

3. Потреба в соціальних зв'язках (потреби в любові, потреба соціальної приналежності, потреба в соціальних контактах).

4. Потреби самоповаги (потреби в досягненні, визнанні, у схваленні).

5. Потреба в самоактуалізації (реалізація власних можливостей і здатностей; потреба в розумінні цінностей і сенсу життя).

Потреби вибудовано в ієрархічну піраміду, на вершині якої перебуває потреба в самоактуалізації. Вона виказує бажання людини до саморозвитку, особистісного росту та удосконалення. Іншими словами, така потреба характеризується прагненням людини стати тим, ким вона може бути, тільки в цьому випадку особистість може знаходитися в згоді із самою собою. Самоактуалізація може стати мотивом поведінки лише тоді, коли задоволені всі інші потреби. У випадку конфлікту між потребами різних ієрархічних рівнів перемагає нижча потреба.

Однак пріоритет тимчасово незадоволених нижчих потреб не обов'язково повинен переривати та блокувати самоактуалізацію. Самоактуалізація може набути своєрідну функціональну автономію.

А. Маслоу розглядає потреби як відносно незалежні від актуальної ситуації. Саме потреби, розташовані безпосередньо над рівнем задоволених, організують діяльність, тобто затверджується принцип відносного пріоритету незадоволених потреб і пов'язана з ним можливість індивідуального розвитку. Інакше кажучи, людина послідовно робить основною сферою своєї життєвої активності сферу життєзабезпечення - безпека та комфорт - прилучення до соціуму - самоствердження в соціумі - самоактуалізацію.

Однак, як відзначає В.Е. Мільман, мотиваційна сфера особистості - це не проста ієрархія потреб, а ієрархія реалізованих людиною діяльностей, їхніх мотивів і умов, цілей і засобів.

Самоактуалізацію пропонується розуміти як втілення сутності людини в людській діяльності. Це так називана *продуктивна лінія* розвитку

особистості, і одночасно розвивається підпорядкована відносно неї лінія підтримки життєдіяльності та соціального існування особистості, обумовлена як *споживча лінія* (задоволення потреб життєзабезпечення та самозбереження, одержання необхідних умов комфорту та гарантій безпеки, статусу та впливу). Продуктивна мотивація за Мільманом В.Е., детермінує творчий розвиток особистості та сприяє входженню людини в систему соціальних взаємовідносин. Ці мотиви та цінності орієнтують людину на майбутнє. Продуктивний тип мотивації є цілковито усвідомленим, він забезпечує формування суспільно важливих матеріальних та духовних цінностей. Споживчий тип мотивації спрямований на підтримку життєдіяльності особистості та є похідною від її натуральних потреб.

Вивчення зазначених типів мотивації дозволило отримати низку результатів, які представлено в таблиці 4.2.2.

Таблиця 4.2.2.

**Виразність домінуючих мотивів у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

Мотиви		1 група M ± m	2 група M ± m	t
Споживча тенденція	Підтримка життєзабезпечення (Ж)	13,44±0,42	17,08±0,34	2,02*
	Комфорт (К)	16,68±1,66	15,82±0,29	0,85
	Соціальний статус (С)	15,99±1,37	10,35±0,17	2,96**
	Спілкування (О)	18,02±1,72	16,36±0,30	1,03
Продуктивна тенденція	Загальна активність (Д)	17,34±1,61	12,00±0,22	2,65*
	Творча активність (ДР)	13,80±0,57	9,47±0,16	2,07*
	Суспільна корисність (ОД)	18,31±1,55	11,05±0,29	2,60*

Примітка \*p≤0,05

\*\*p≤0,01

На початку побудови індивідуального мотиваційного профілю доцільним є вивчення достовірних розходжень в отриманих результатах

поміж двох груп досліджуваних. Першу пару розходжень було зафіксовано стосовно виразності мотиву "Підтримка життєзабезпечення", який відноситься до загальножиттєвої спрямованості та характеризується споживчою тенденцією. Виразність такого мотиву достовірно вище в групі фахівців чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України ( $t=2,02$ , при  $p \leq 0,05$ ). Можна припустити, що випробувані цієї групи стурбовані задоволенням основних натуральних потреб та в таких умовах схильні для цього підпорядковувати свою діяльність.

Наступні достовірні розходження відмічено стосовно виразності такого мотиву як "Соціальний статус", що знайшов більшу виразність в групі фахівців "Служби 112" ( $t=2,96$ , при  $p \leq 0,01$ ). Отримані дані можуть свідчити про прагнення досліджуваних 1 групи до укріплення свого соціального становища та поширенню соціальних контактів.

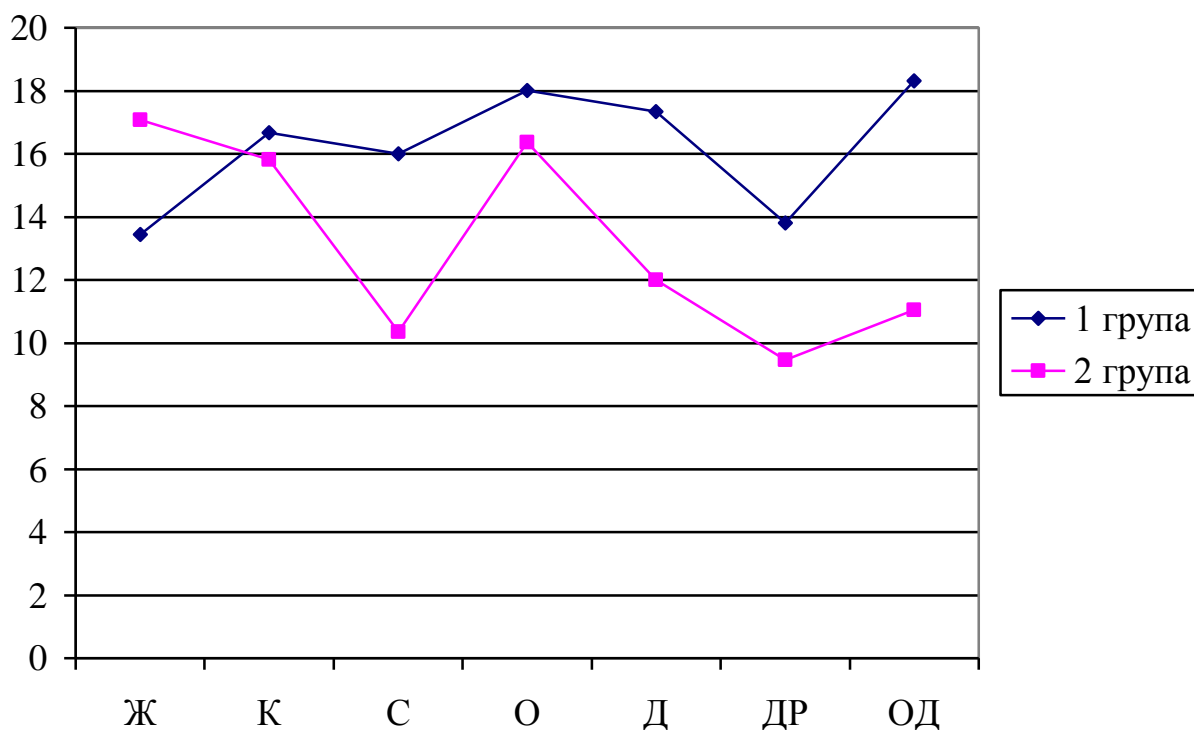
Необхідно звернути увагу на наступні відмінності в отриманих результатах. Всі мотиви, що віднесені до робочої спрямованості та характеризуються продуктивною тенденцією, достовірно більше виразні в групі фахівців "Служби 112" (див. таб.4.2.2). Результати є достовірними на рівні  $p \leq 0,05$ . Таким чином, можна констатувати, що загальна та творча активність більш притаманна досліджуваним 1 групи, які окрім цього воліють бути максимально соціально корисними. Слід відмітити, що при зверненні до побудованої на основі суб'єктивних уявлень ієрархії професійних мотивів, зберігається аналогічна тенденція, коли мотив, що характеризує прагнення допомагати іншим також домінує і в індивідуальному профілі.

Отже, отримані дані надають нам змогу заключити, що більш професійно спрямованою є група фахівців "Служби 112". У підтвердження цього свідчать загальні результати за виразністю споживчої та продуктивної тенденцій. Так, було встановлено, що в 1 групі досліджуваних більш виразною є продуктивна тенденція, що співпадає з робочою спрямованістю. У 2 групі досліджуваних результати є зворотними, тобто в цій групі відмічено високі показники споживчої тенденції, та низькі показники

продуктивної тенденції. Ці дані відносяться до загальножиттєвої спрямованості.

Отримані результати дозволяють побудувати усереднені мотиваційні профілі фахівців двох груп (рис. 4.2.1).

Розгляд мотиваційних профілів дозволяє виділити загальні розбіжності в сформованості мотивів робочої спрямованості. Як вже зазначалось, ця група мотивів є більш виразною в 1 групі фахівців-диспетчерів. Досліджуваним 2 групи більш властиві мотиви загальножиттєвої спрямованості. У представленій структурі окремо слід розглянути спрямованість на спілкування (О). Її можна розглядати як самостійний мотиваційний фактор, що може служити як цілям споживчого спілкування, так і цілям розвитку та інтеграції особистості, будучи в такий спосіб незалежним від основних мотиваційних груп.



**Рис. 4.2.1. Усереднені мотиваційні профілі двох груп досліджуваних працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

Аналіз мотиваційних профілів, пов'язаних із трудовою діяльністю працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС

України, свідчить, що професійна діяльність дає задоволення потреби життєзабезпечення, статусної 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 в три рази триваліше за часом, структура у певному змісті перекидається, тобто в ній 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).

Таким чином, вивчення мотиваційної структури особистості працівників чергово-диспетчерської служби дозволило виявити в усередненому вигляді реально діючі мотиви, які мають достатньо стійкий (не ситуативний) характер. Виявлена структура надалі дозволяє використати її для індивідуально-психологічного вивчення кандидатів до диспетчерського виду діяльності в системі МНС України й, можливо, для розробки критеріїв професійної придатності.

#### **4.3. Вивчення рівню емпатійних тенденцій працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

В загальному переліку професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України одне з провідних місць займають комунікативні навички, які перш за все виражаються у вигляді ефективних міжособистісних відносин з оточуючими, в умінні встановлювати та підтримувати контакти, в здатності до емпатії. Саме розуміння та підтримки потребують люди, що звертаються до служби екстреного виклику невідкладної допомоги. Тому однією з умов ефективної діяльності диспетчерів є вміння розуміти емоційний стан співрозмовника,

здатність з метою отримання максимальної інформації відчуті особливості психологічного стану людини, що звернулась за допомогою, а також вміння заспокоїти людину та скоординувати її дії до моменту надання допомоги фахівцями-рятувальниками. Іншими словами, фахівці диспетчерських служб екстреного виклику крім всього повинні мати розвинені навички емпатії. Емпатія у перекладі з грецької *empathia* – співчуття – розуміння емоційних станів іншої людини. Емпатія сприяє гармонізації міжособистісних відносин. Розвинена емпатія може позитивно впливати на діяльність людини, де провідними особливостями є встановлення та підтримка контакту з іншими людьми, а також необхідність надання їм допомоги. Вивчення особливостей здатності до співчуття та розуміння емоційних станів інших людей дозволило отримати наступні результати (див. таб.4.3.1).

Таблиця 4.3.1.

**Показники рівня сформованості емпатійних тенденцій працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

№	Рівень сформованості емпатійних тенденцій	1 група (%)	2 група (%)	φ*
1.	Дуже високий	17,03	13,46	1,61
2.	Високий	30,95	24,14	1,48
3.	Середній	36,14	20,56	3,09**
4.	Низький	10,10	25,02	3,14**
5.	Дуже низький	5,78	16,82	2,75*

Примітка \* $p \leq 0,05$ ;

\*\* $p \leq 0,01$

Було встановлено, що загально групова тенденція виразності здатності до емпатії свідчить, що в обох групах спостерігається переважно середній рівень емпатії: 1 група – 62,31 бали (середній з тенденцією до високого); 2 група – 41,14 бали (середній з тенденцією до низького рівню).

Окрім цього, було зафіксовано, що достовірно частіше середній рівень емпатії схильні демонструвати випробувані 1 групи, аніж фахівці чергово-диспетчерської служби екстреного виклику (36,14% проти 20,56%).

Результати достовірні на рівні  $p \leq 0,01$ . Зворотну тенденцію відмічено стосовно низького та дуже низького рівнів сформованості навичок емпатії. Так, лише 10,10% фахівців "Служби 112" схильні демонструвати низький рівень та 5,78% - дуже низький рівень здатності до емпатії, при цьому в 2 групі досліджуваних ці показники становлять 25,02% та 16,82% відповідно. Результати є достовірними на рівнях  $p \leq 0,01$  та  $p \leq 0,05$ .

Узагальнення результатів дозволяє констатувати, що переважна кількість фахівців "Служби 112" схильна демонструвати високий та середній рівень емпатії. Ці фахівці чуттєві до проблем оточуючих, емоційні, не схильні до суперництва, не терплять конфліктів. Вони адекватно сприймають критичні зауваження на свою адресу, при цьому потребують в соціальному схваленні своїх дій. Відрізняються розвиненими навичками самоконтролю.

Основною тенденцією в групі працівників чергово-диспетчерських частин екстреного виклику є практично рівномірний розподіл результатів виразності емпатії на високому, середньому та низькому рівнях. При цьому відмічається несуттєве підвищення кількості фахівців, у порівнянні з загально груповим розподілом, яким властивий низький рівень емпатійних здатностей. Ці фахівці можуть відчувати труднощі у встановленні контактів. Такі особистості не завжди розуміють емоційні прояви навколишніх людей. Окрім цього, вони схильні до індивідуальної роботи.

При подальшому вивченні професійно-важливих якостей фахівців-диспетчерів було встановлено помірний позитивний кореляційний зв'язок між здатністю особистості до емпатії та рівнем її тривожності ( $r=0,42$ , при  $p \leq 0,05$ ). Таким чином, можна припустити, що деякі характеристики емоційної сфери фахівців чергово-диспетчерської служби екстреного виклику можуть обумовлювати комунікативні особливості особистості та опосередковано впливати на ефективність її професійної діяльності.



#### **4.4. Особливості ситуаційної та особистісної тривожності у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

Більша частина робочого часу фахівців диспетчерів характеризується високим рівнем напруги та відрізняється підвищеною емоційною насиченістю. До диспетчерів звертаються люди, у яких трапилось нещастя, які потребують невідкладної допомоги. Для таких людей фахівці-диспетчери дуже часто є втіленням надії на те, що вони своєчасно отримають належну допомогу, що їх зрозуміють та підтримають. Таким чином, працівники чергово-диспетчерських частин екстреного виклику постійно потерпають від негативного впливу зовнішніх факторів, що провокують у них емоційну нестабільність, підвищення рівню тривожності та нервово-психічної напруженості. Отже, згадані психічні стани не є бажаними в професійній діяльності диспетчерів служби екстреного виклику, оскільки вони можуть негативно впливати на хід виконання фахівцем своїх функціональних обов'язків.

З метою встановлення деяких особливостей емоційної сфери працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, нами було проведене вивчення рівню особистісної та реактивної тривожності фахівців.

Відомо, що тривожність обумовлює особливості поведінки людини. Кожній особистості притаманний свій оптимальний рівень тривожності, який є обов'язковою особливістю активної особистості. Додамо, що така тривожність не викликає у людини дискомфорту та не заважає її життєдіяльності. Особистісна тривожність – це стійка індивідуальна характеристика, що виказує схильність людини сприймати більшість життєвих ситуацій як небезпечних та загрозованих. Реактивна або ситуативна тривожність характеризується напругою, стурбованістю, нервуванням та виникає як емоційна реакція у відповідь на дію стрес-чинників.

При вивченні рівню ситуаційної та особистісної тривожності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України нами були отримані наступні результати (див. таб.4.4.1 та 4.4.2).

Так середньо групові оцінки рівнів ситуаційної та особистісної тривожності дозволили відмітити наступне. Рівень реактивної тривожності у фахівців 2 групи є достовірно вищим у порівнянні з досліджуваними 1 групи ( $t=2,34$ ,  $p \leq 0,05$ ).

Таблиця 4.4.1.

**Виразність особистісної та реактивної тривожності у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

№	Вид тривожності	1 група ( $M \pm m$ )	2 група ( $M \pm m$ )	t
1.	Реактивна тривожність	35,70±1,38	35,38±1,93	0,08
2.	Особистісна тривожність	31,16±1,22	40,23±2,19	2,34*

Примітка \* $p \leq 0,05$

Слід додати, що середньо груповий показник рівню ситуативної тривожності в 1 групі свідчить про середній рівень її виразності, в 2 групі відмічено середній рівень ситуативної тривожності з тенденцією до високого. В показниках виразності особистісної тривожності поміж групами досліджуваних достовірних розходжень не винайдено, адже середньо групові показники практично однакові та свідчать про її помірний рівень.

Наступним кроком вивчення особливостей видів тривожності фахівців-диспетчерів став розгляд рівнів її сформованості (див. таб.4.4.2).

Таблиця 4.4.2.

**Рівні виразності особистісної та ситуаційної тривожності у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

Вид тривожності	Рівень виразності	1 група (%)	2 група (%)	$\phi^*$
ОТ	Високий	8,35	10,82	1,03
	Помірний	57,16	49,21	3,26**
	Низький	34,49	39,97	1,77

PT	Високий	5,89	11,03	2,27*
	Помірний	49,32	50,83	1,14
	Низький	44,79	38,14	2,06*

Примітка \* $p \leq 0,05$ ;

\*\* $p \leq 0,01$

Отримані результати свідчать про існування поміж групами достовірних розходжень. Було встановлено, що фахівцям "Служби 112" у порівнянні з працівниками чергово-диспетчерської служби екстреного виклику більш властивий помірний рівень особистісної тривожності (57,16% проти 49,21%). Результати є достовірним на рівні  $p \leq 0,01$ .

Також було відмічено, що лише у 5,89% випробуваних 1 групи зафіксовано високий рівень реактивної тривожності при тому, що в 2 групі аналогічна тенденція спостерігається у 11,03% досліджуваних. Результати достовірні на рівні  $p \leq 0,05$ . Низький рівень реактивної тривожності достовірно частіше спостерігається у диспетчерів "Служби 112", аніж у фахівців чергово-диспетчерської служби екстреного виклику (44,79% проти 38,14, при  $p \leq 0,05$ ).

Таким чином, спираючись на отримані результати, можна констатувати, що більш емоційно комфортними є особливості тривожності у фахівців "Служби 112", які не виходять за межі середньої норми. Отже, можна припустити, що ці фахівці більш ефективно виконуватимуть свої функціональні обов'язки при загальному збереженні стабільності психічного стану.

Стосовно досліджуваних 2 групи відмітимо, що в них може спостерігатись схильність сприймати загрозу власній особистості, різним аспектам життєдіяльності та реагувати на це високою тривожністю. В додаток до цього, можна припустити, що стан тривожності буде спостерігатись найбільш часто під час виконання фахівцем своїх професійних обов'язків.

Зауважимо, що отримані дані надають змогу заключити про необхідність введення спеціальної програми психологічної підготовки диспетчерів до діяльності в емоційно-складних стресових умовах. [171].

#### **4.5. Особливості представленості когнітивної складової в структурі професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

Процес визначення рівню сформованості професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику містить в собі дослідження когнітивного компоненту в професіографічній структурі. Нами вже зазначалось, що фахівцям-диспетчерам для повноцінної роботи вкрай необхідно володіти високим рівнем розвиненості пізнавальних процесів. Саме вони допомагають швидко та об'єктивно сприймати інформацію, аналізувати її, приймати адекватні рішення. Таким чином, когнітивний компонент є однією з важливих структурних одиниць психограми професії працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.

У нашому дослідженні ми провели оцінку рівня розвиненості окремих пізнавальних процесів працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України. Отримані результати представлено в таблиці 4.5.1.

*Таблиця 4.5.1.*

#### **Ступінь виразності складових когнітивного компоненту у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

<b>№</b>	<b>Показник</b>	<b>1 група (M± m)</b>	<b>2 група (M± m)</b>	<b>t</b>
1.	Узагальнення та аналіз інформації	12,68±1,29	12,80±1,63	0,77
2.	Гнучкість мислення	3,41±1,11	2,79±1,04	1,62
3.	Просторова уява	2,86±1,08	2,80±1,07	0,52
4.	Емоційна деструкція	2,31±1,72	2,58±1,22	1,08

5.	Розподіл та концентрація уваги	3,38±1,36	2,03±1,08	2,71*
6.	Інтегральний показник	20,39±2,95	19,84±2,51	1,25

Примітка \* $p \leq 0,05$

Розглядаючи отримані результати, можна відмітити, що в цілому рівень сформованості та розвиненості пізнавальних функцій у всіх групах досліджуваних є передбачуваним. Фахівці обох груп практично не різняться виразністю рівнів професійно важливих якостей, що відносяться до когнітивного компоненту. Всі якості представлено на достатньому для виконання функціональних обов'язків рівні.

Відмітимо, що загальна картина виразності пізнавальних якостей диспетчерів "Служби 112" є важливою з точки зору її використання в якості зразку для порівняння та внесення отриманих результатів в перелік норм представленості ПВЯ у професіограмі фахівця-диспетчера. При порівнянні отриманих результатів нами було відмічено достовірне розходження поміж групами досліджуваних стосовно лише одного показника когнітивного компоненту. Так було зафіксовано, що в фахівці "Служби 112" відрізняються вищим рівнем розподілу та концентрації уваги у порівнянні з випробуваними 2 групи. Результати є значущими на рівні  $p \leq 0,05$ .

Узагальнюючи отримані дані, відмітимо, що професійно важливі пізнавальні якості у фахівці обох груп достатньо сформовані та потребують лише часткового удосконалення та подальшого тренування з метою підтримки їх постійного рівня.

#### **4.5.1. Особливості розвиненості якостей уваги у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

Як вже зазначалось, в забезпеченні високих результатів професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України провідні місця відведено пізнавальним процесам особистості. Окреме місце відведено увазі, а саме вмінню фахівця швидко перемикаєти

увагу, зберігаючи при цьому всю необхідну інформацію. З метою визначення перемикання уваги фахівців-диспетчерів нами було проведено дослідження за допомогою таблиць Шульте в модифікації Марищука, Сисоева та ін.

Дослідження проводилось у три етапи:

1. Пошук чисел чорного кольору.
2. Пошук чисел червоного кольору.
3. Одночасний підрахунок червоних та чорних чисел, поперемінне записування символів чорного та червоного кольорів.

Отримані результати наведено в таблиці 4.5.1.1

Таблиця 4.5.1.1

**Показники перемикання уваги працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

Групи	Час виконання завдання (у хвилинах)			Швидкість перемикання уваги	Кількість правильних відповідей			Коеф. перемикання уваги
	I	II	III		I	II	III	
1група	4,12	4,01	8,37	0,48	23,86	23,70	18,42	0,77
2група	3,84	4,02	8,69	0,45	22,98	23,81	17,01	0,73
t	-	-	-	0,06	-	-	-	0,11
p	-	-	-	-	-	-	-	-

Незважаючи на те, що при статистичній обробці результатів не було знайдено достовірних розходжень, ми вважаємо за потрібне відмітити наступне. Отримані дані дозволили відмітити, що середньогруповий показник швидкості перемикання уваги фахівцями-диспетчерами 2 групи є найбільш бажаним. Тобто, випробувані 2 групи більш швидко, ніж фахівці 1 групи ("Служба 112") перемикають свою увагу, але при цьому мають дещо нижчий коефіцієнт перемикання уваги. Ці результати надають нам змогу відмітити, що показник швидкості перемикання уваги зворотно пропорційний до показника, що відображає загальний коефіцієнт якості перемикання уваги. Іншими словами, чим швидше відбувається перехід

уваги особистості з одного об'єкту діяльності до іншого, тим вище вірогідність припущення фахівцем більшої кількості помилок. Такі обставини є небажаними в професійній діяльності фахівців диспетчерських служб екстреного виклику, адже вони можуть викликати помилки в подальшій діяльності рятувальної групи і таким чином спровокувати неефективність діяльності всіх учасників операції по наданню допомоги.

Таким чином, спираючись на отримані дані, виникає потреба у підвищенні коефіцієнту перемикавання уваги у фахівців-диспетчерів, що є сумою показника швидкості перемикавання уваги та загальної кількості помилок при виконанні завдання.

Наступний крок нашого дослідження складався у вивченні особливостей слухової уваги та побудові індивідуального профілю слухача або аудитора. Розвинена слухова увага для працівників диспетчерської служби МНС України є необхідною умовою виконання своїх професійних обов'язків на досить високому рівні. Цей тип уваги є одним з найцінніших та водночас найбільш слабких структурних одиниць аудіювання. Процес аудіювання складається зі слухання та водночас розуміння мови. Рівень задовільності аудіювання (аудировання) залежить від ступеня знайомства з мовною системою, тим, як сприймається інформація, що надходить, від важливості інформації, від наявності перешкод в навколишньому, від індивідуально-психологічних особливостей фахівця чергово-диспетчерської служби, зокрема, розвитку в нього необхідних якостей уваги та пам'яті (стійкість уваги, достатній об'єм оперативної пам'яті), а також особливості нервової системи. Також необхідно зазначити, що відмічені особливості сприяють зменшенню втрати інформації.

Для оцінки рівня сформованості слухової уваги, нами було використано методику "Переплутані інструкції". Отримані результати відбито в таблиці 4.5.1.2.

**Рівень розвиненості слухової уваги у працівників  
чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України**

№	Рівень розвиненості слухової уваги	1 група (%)	2 група (%)	φ
1.	Високий рівень (більше 5 балів)	69,32	41,57	3,70**
2.	Середній рівень (3 – 5 балів)	24,18	39,62	2,61*
3.	Низький рівень (менше 3 балів)	6,5	18,81	3,59*

Примітка \* $p \leq 0,05$

\*\* $p \leq 0,01$

Слід зазначити, що переважна кількість диспетчерів "Служби 112", а саме 69,32%, відрізняються високим рівнем слухової уваги. Середній рівень відмічено у 24,18% фахівців-диспетчерів, а низький рівень слухової уваги є властивим лише для 6,5% опитаних. Загально груповий показник слухової уваги диспетчерів "Служби 112" становить 4,674 бали, що відповідає найвищому рівню сформованості даного виду уваги особистості. Отже, зазначені дані загалом характеризують високий показник розвиненості даної властивості уваги та надають можливість говорити про її важливість в професійній діяльності фахівців. Таким чином, отримані результати утворюють своєрідний коридор норми сформованості слухової уваги та вважаються об'єктивними для подальшого порівняння.

Порівняння відмічених даних з результатами експериментальної групи дозволило виділити певні розходження в показниках виразності рівнів слухової уваги.

По-перше, зазначимо, що середньогруповий показник слухової уваги в групі диспетчерів служб екстреного виклику МНС України становить 3,081 бал, що характеризується як середній рівень розвиненості даного типу уваги.

По-друге, відмічено, що високий рівень сформованості слухової уваги достовірно частіше є притаманним диспетчерам "Служби 112" ніж фахівцям



чергово-диспетчерської служби екстреного виклику (69,32% проти 41,57%, при  $p \leq 0,01$ ). Показники ж середнього та низького рівнів слухової уваги більш виразні в 2 групі досліджуваних (24,18% проти 39,62% середній рівень та 6,5% проти 18,81%) результати достовірні на рівні  $p \leq 0,05$ .

Аналізуючи зазначене, відмітимо, що загальна картина щодо оцінки рівня слухової уваги, надає змогу говорити про невідповідність за даним показником фахівців-диспетчерів професіографічним даним, тобто рівню слухової уваги працівників "Служби 112".

#### **4.5.2. Індивідуальний профіль виразності якостей аудіювання у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

Наступним кроком нашого дослідження була побудова індивідуального профілю аудитора, тобто працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України та його порівняння з професіографічною нормою. Для винайдення даного профілю нами було використано метод самооцінювання власних особливостей аудіювання, серед яких характеристики уваги слухача, його психологічна та емоційна стійкість, терплячість до комунікатора. В якості професіографічної норми виступив індивідуальний профіль диспетчерів "Служби 112".

Для зручності підрахунку статистичних розходжень шкала відповідей від +3 до -3 була переведена на порядкову шкалу від 0 до 6 балів.

*Таблиця 4.5.2.1.*

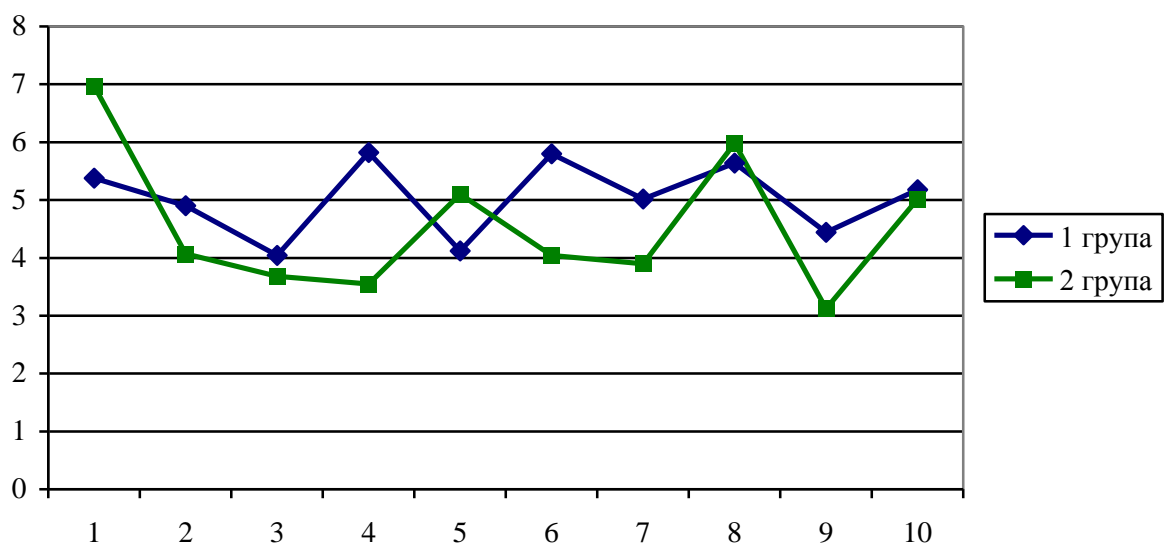
#### **Суб'єктивна оцінка основних якостей процесу аудіювання у працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України**

<b>№</b>	<b>Якості аудіювання</b>	<b>1 група (M±m)</b>	<b>2 група (M±m)</b>	<b>t</b>
1.	Концентрація уваги	5,38±0,77	6,97±0,30	2,49*
2.	Розподіл уваги	4,90±0,62	4,07±0,24	0,05

3.	Перемикання уваги	4,04±0,59	3,68±0,23	0,52
4.	Зосередженість на проблемі	5,82±0,72	3,55±0,20	2,12*
5.	Швидкість реакції	4,12±0,54	5,10±0,27	1,03
6.	Терплячість до комунікатора	5,80±0,83	4,04±0,22	2,39*
7.	Емоційна стійкість	5,02±0,66	3,90±0,25	2,96*
8.	Здатність контролювати ситуацію	5,64±0,69	5,98±0,31	1,92
9.	Відношення до комунікатора	4,44±0,61	3,12±0,14	2,07*
10.	Оперативна пам'ять	5,18±0,59	5,02±0,28	0,14

Примітка \* $p \leq 0,05$

Статистичний аналіз отриманих результатів дозволив виділити достовірні розходження в показниках суб'єктивної оцінки основних якостей аудіювання фахівців-диспетчерів. Дані графічно представлені на профілі індивідуальних якостей аудитора (рис.1). В процесі дослідження було встановлено, що достовірно вище оцінюють свій рівень концентрації уваги фахівці чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України у порівнянні з працівниками "Служби 112" ( $t=2,49$ , при  $p \leq 0,05$ ).



Примітка: 1 – концентрація уваги; 2 – зосередженість на проблемі; 3 – розподіл уваги; 4 – перемикання уваги; 5 – швидкість реагування; 6 – терплячість до комунікатора; 7 – емоційна стійкість; 8 – вміння контролювати ситуацію; 9 – об'єм оперативної пам'яті; 10 – ставлення до комунікатора.

#### **Рис.4.5.2.1 Профіль розвиненості якостей аудіювання у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.**

Розвиненість такої якості аудіювання як зосередженість на проблемі відмічають у себе фахівці-диспетчери 1 групи ( $t=2,12$  при  $p \leq 0,05$ ). Така особливість аудіювання забезпечується високим рівнем сконцентрованості, утягнутості в робочій процес, націленістю на допомогу тим, хто звертається та бажанням ефективно виконувати свої професійні обов'язки.

Наступні достовірні розходження мають загальну тенденцію: вони демонструють більший рівень виразності низки якостей аудіювання у досліджуваних 1 групи, аніж у фахівців-диспетчерів служби екстреного виклику. Так відмічено, що такі якості аудіювання як терплячість до комунікатора та позитивне ставлення до нього в групі фахівців "Служби 112" достовірно вище ніж у працівників чергово-диспетчерської служби ( $t=2,39$  при  $p \leq 0,05$  та  $t=2,07$  при  $p \leq 0,05$ , відповідно). Також за аналогічною тенденцією відмічені розбіжності у виразності показника емоційної стійкості ( $t=2,96$  при  $p \leq 0,05$ ). На наш погляд, зазначені якості є дуже важливими в забезпеченні високих показників професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України. Цю думку підтверджують і дані, отримані за допомогою опитувальника О. Ліпмана.

Необхідно відзначити, що незважаючи на суб'єктивність отриманих даних, вони мають дуже велике практичне значення, адже представляють собою основу для розробки підходів щодо формування, розвитку та корекції необхідних в професійній діяльності диспетчера якостей. Таким чином, отримані дані є доцільним використовувати при розробці та впровадженні в процес професійної підготовки фахівців спеціальних навчальних та тренінгових програм.

#### **4.5.3. Визначення об'єму оперативної пам'яті у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.**

Під час виконання професійної діяльності фахівці диспетчерських служб постійно отримують та переробляють велику кількість різноманітної інформації. Вони отримують сигнал про надзвичайну ситуацію, з'ясовують її особливості, визначають ступінь складності цієї ситуації, зв'язуються з необхідними службами, тощо. Отже, практично одночасно фахівець виконує декілька дій, водночас планує наступні, контролює ситуацію взагалі. Таким чином, головним психічним пізнавальним процесом, що постійно "працює" у фахівців диспетчерської служби є пам'ять, особливо один з її видів - оперативна пам'ять. Цей вид пам'яті містить в собі процеси запам'ятовування, зберігання та відтворення інформації, яка переробляється під час виконання певної дії або діяльності. Оперативна пам'ять «використовує» матеріал, що може бути їй доступний. Необхідно зазначити, що інформація зберігається в оперативній пам'яті до тих пір, доки вона є необхідною для вирішення конкретного завдання.

Основними характеристиками оперативної пам'яті є об'єм, точність, швидкість запам'ятовування, тривалість зберігання, лабільність та помехостійкість [96; 178].

Отже, даний психічний процес можна віднести до низки психологічних особливостей фахівця-диспетчера, які визначають рівень ефективності його професійної діяльності. Додамо, що головними характеристиками пам'яті, які можна віднести до низки професійно-важливих якостей та які ми розглядали за допомогою психодіагностичних методів, є об'єм, точність та помехостійкість оперативної пам'яті.

Відомо, що більша частина робочого часу диспетчерів характеризується підвищеною напруженістю та великою кількістю перешкод, що в свою чергу негативно впливає на ефективність виконання працівниками чергово-диспетчерських служб екстреного виклику своїх професійних обов'язків. Саме тому вивчення об'єму оперативної пам'яті фахівців проводилось нами в 2 етапи:

1. Визначення об'єму оперативної пам'яті в звичній, спокійній ситуації.

2. Визначення об'єму оперативної пам'яті в напруженій ситуації та під впливом дії перешкод.

Визначався об'єм оперативної пам'яті при слуховому сприйнятті інформації, а також перешкодостійкість особистості. Отримані дані порівнювались між собою (див. таб.4.5.3.1).

*Таблиця 4.5.3.1.*

**Об'єм оперативної пам'яті у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику**

№	Тип робочої ситуації	1 група (M±m)	2 група (M±m)	t	p
1.	Відсутність перешкод	9,16 ±0,28	8,60 ±0,22	1,64	-
2.	Наявність перешкод	8,73 ±0,19	6,59 ±0,15	2,15*	0,05

Аналіз результатів стосовно вивчення об'єму оперативної пам'яті фахівців чергово-диспетчерської служби дозволив виділити деякі особливості. Так, було зазначено, що в групі диспетчерів "Служби 112" середній показник об'єму оперативної пам'яті склав 8,16 одиниць. Слід зазначити, що ці данні зафіксовано при виконанні завдання досліджуваними в спокійній обстановці, при відсутності будь-яких ускладнень. Іншими словами, на особистість фахівця не було спрямовано дії зовнішніх факторів, які могли б викликати у нього виникнення нервово-психічного напруження.

На наступному етапі умови експерименту змінились. Завдання даної методики виконувалось фахівцями в складних умовах, а саме – в умовах обмеження часу, при високому рівні шуму, при здійсненні ситуаційного контролю за виконанням дій, за умови навмисного переривання для виконання іншого завдання, тощо. У такий спосіб ми намагались відтворити природні обставини роботи диспетчерів та в таких умовах визначити об'єм їх оперативної пам'яті. Цілком передбачуваним є те, що в таких умовах фахівці демонструють більш низькі показники об'єму оперативної пам'яті, проте

вони є досить високими та в цілому достатніми для виконання своїх функцій них обов'язків на необхідному рівні.

Надалі таку процедуру тестування було проведено і з 2 групою випробуваних – працівники чергово-диспетчерської служби екстреного виклику. Отримані результати було порівняно з результатами 1 групи. Так було відмічено, що об'єм оперативної пам'яті фахівців 2 групи на обох етапах експерименту є меншим, ніж у диспетчерів "Служби 112". У підтвердження цього було знайдено достовірне розходження у виразності об'єму оперативної пам'яті. Так, було визначено, що в групі працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику об'єм оперативної пам'яті в ускладнених умовах достовірно нижчий у порівнянні з фахівцями-диспетчерами "Служби 112" ( $t=2,15, p \leq 0,05$ ).

Вважаємо за потрібне відмітити ще одну важливу особливість. Отримані показники свідчать, що в 2 групі випробуваних показник об'єму оперативної пам'яті у звичайних умовах нижчий за об'єм оперативної пам'яті фахівців "Служби 112" в ускладнених умовах (див. таб. 4.5.3.1).

Таким чином, дуже важливим є введення до курсу професійної підготовки диспетчерів спеціально розроблених вправ, націлених на тренування пам'яті фахівців. Окрім цього слід переглянути умови праці диспетчерів та за можливості ліквідувати всі подразники, що негативно впливають на робочий процес фахівців диспетчерських служб.

#### **4.6. Особистісні особливості працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

Як вже зазначалось, певний інтерес викликає зв'язок між індивідуально-психологічними характеристиками персоналу та рівнем успішності його професійної діяльності. В цьому ракурсі нами реалізовано психологічне обстеження працівників чергово-диспетчерської служби за допомогою стандартизованого методу дослідження особистості (варіант

MMPI), якому передувало експертне оцінювання рівня професійної успішності фахівців-диспетчерів двох груп своїми безпосередніми керівниками. Оцінка проводилась за 10-бальною шкалою, що дозволило нам сформулювати рівні професійної успішності: 1-3 бали – високий рівень; 4-6 – середній рівень; 7-10 – низький рівень.

Середня оцінка визначалася шляхом підсумовування всіх балів, отриманих працівниками чергово-диспетчерської служби, що потрапили до певної групи, та ділення отриманої суми на кількість осіб, що оцінювалися.

Таким чином, результати експертного оцінювання дозволили нам в кожній групі випробуваних визначити високо успішних, середньо успішних фахівців та фахівців з низьким рівнем професійної успішності. Результати представлено в таблиці 4.6.1.

*Таблиця 4.6.1.*

**Експертна оцінка рівню професійної успішності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику**

№	Рівень професійної успішності	1 група (%)	2 група (%)	φ
1.	Високий рівень	72,84	61,04	2,47*
2.	Середній рівень	27,16	29,38	1,03
3.	Низький рівень	0	9,58	2,11*

Примітка \* $p \leq 0,05$

Отже, отримані дані за експертною оцінкою дозволили виділити достовірні розходження стосовно високого та низького рівнів професійної успішності. Відмічається, що високий рівень успішності є властивим більшості фахівців 1 групи, ніж 2 групи (72,84% проти 61,04%, при  $p \leq 0,05$ ), а низький рівень зафіксовано у більшості працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику. Серед фахівців "Служби 112" низько успішних не зареєстровано зовсім. Результати достовірні на рівні  $p \leq 0,05$ .

Проведення стандартизованого методу дослідження особистості надало змогу виділити в кожній групі по 4 типи працівників, що мають, у достатній

мірі, загальні психологічні особливості особистості. Спільність особистісних особливостей визначалася на основі аналізу 10 основних шкал профілю ММРІ. Класифікація проводилася на основі виділення двох найбільш високих точок профілю. Подібні профілі усереднювалися та підраховувалися їхні статистичні характеристики. Кожній групі профілів присвоювався код за однією або двома найвищими шкалами профілю ММРІ.

За результатами дослідження, відповідної статистичної обробки та аналізу його результатів нами виділено наступні психологічні типи працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України:

1 група досліджуваних (фахівці "Служби 112"): активно-послідовний тип, тривожно-інтровертований тип, імпульсивний тип та активно-імпульсивний тип.

2 група досліджуваних (працівники чергово-диспетчерської служби): імпульсивно-гіпостенічний тип, пасивно-залежний тип, невротично-боязливий тип, гіпертимний тип.

#### **4.6.1. Загальна характеристика психологічних типів фахівців "Служби 112"**

##### **4.6.1.1. Активно-послідовний тип фахівців "Служби 112"**

До групи активно-послідовного типу особистостей включені працівники диспетчерського виду діяльності, що об'єднані на основі коду "96" профілю ММРІ і складають близько 5% від вибірки, при цьому слід нагадати, що 9-та шкала є шкалою оптимістичності або гіпоманії, а 6-та - шкалою ригідності або параної в клінічному варіанті.

У цю групу об'єднані профілі, що мають домінуючі 6-ту і 9-ту шкали, що значно перевершують інші шкали профілю. Значення 9-ї шкали варіюється від 63 до 84 Т-балів, середнє значення - 73 Т-бала, стандартне відхилення 6,9 Т-балів; значення 6-ї шкали варіюється від 61 до 84 Т-балів,



середнє значення 69,2 Т-балів, стандартне відхилення 8,7 Т-бала. Найбільш низькими шкалами є 3-тя, 7-ма, 1-ша і 0-ва шкали (табл. 4.6.1.1).

Таблиця 4.6.1.1.

**Значення шкал профілю у фахівців "Служби 112" з кодом "96".**

Шкали	Розмір	Діапазон		Середнє	Дисперсія	Стандартне відхилення
L	6	43	60	52.67	62.67	7.916
1	6	56	72	64.00	46.00	6.782
K	6	39	56	48.50	45.10	6.716
1	6	44	57	51.50	27.50	5.244
2	6	41	60	53.50	49.10	7.007
3	6	38	53	44.83	33.37	5.776
4	6	54	74	59.83	54.17	7.360
5	6	45	59	52.00	30.00	5.477
6	6	61	84	69.17	75.77	8.704
7	6	41	61	51.50	69.90	8.361
8	6	46	71	59.50	84.70	9.203
9	6	63	84	73.00	47.60	6.899
0	6	45	58	51.50	27.50	5.244

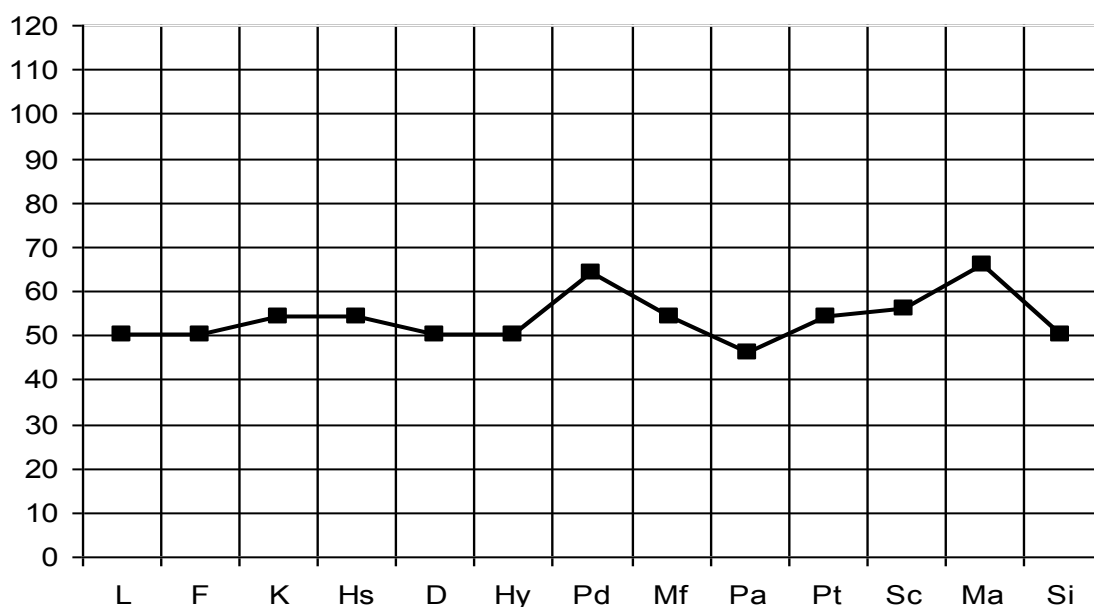
Профіль представлений на рис. 4.6.1.1

Сполучення піків за 6-ю і 9-ю шкалами при помірній їхній виразності відображає збільшення ефективності діяльності осіб з таким патерном профілю у порівнянні з особами, профіль яких характеризується "чистим" підйомом за 9-ою шкалою і описаний раніше (гіпертимні особистості). Це збільшення ефективності відбувається за рахунок більшої послідовності та цілеспрямованості поведінки, що у цьому випадку організується навколо певної концепції. В цих осіб стійкі інтереси, стенічні установки, як правило, активна позиція, що підсилюється при протидії зовнішніх сил. Крім того, вони характеризуються практичністю, тверезістю поглядів на життя, прагненням до опори на власний досвід. В них синтетичний склад розуму, прагнення до системних побудов. Винахідливість розуму сполучається з його

недостатньою гнучкістю та труднощами переключення при швидко мінливій ситуації. Особливий наголос ці особи роблять на раціоналізм.

Їм імпонує точність і конкретність, їх дратує аморфність, невизначеність, безлад і неакуратність оточуючих людей. Вони схильні до домінування, лідерства, здатні брати на себе відповідальність, мають велику стресостійкість, що значною мірою обумовлено меншою підвладністю зовнішнім впливам. У міжособистісних контактах дані особи виявляють почуття суперництва, змагальності, прагнення до керівної ролі в групі. Висока емоційна захопленість домінуючою ідеєю, здатність "заражати" своєю захопленістю інших і виражена схильність до планованості дій є фундаментом для формування лідерських рис, особливо при гарному інтелекті та високому професіоналізмі.

При значній виразності піків профілю за цими шкалами (>75 Т-балів) особи з кодом "96" характеризуються як напружені, дратівливі, з ускладненими міжособистісними контактами, нездатні виражати свої емоції прийнятним шляхом. Вони прагнуть встановлювати свою перевагу та використовувати оточуючих для досягнення своїх цілей, будучи переконані, що ці цілі мають цінність не особисто для них, а необхідні "для користі справи", "для загального добра".



#### **Рис. 4.6.1.1. Психологічний профіль фахівців "Служби 112" з кодом "96".**

В них наявне відчуття, що їх у житті пригноблюють, у силу чого вони схильні до підозр і обвинувачують інших людей у власних труднощах. Ворожість, уразливість і схильність до суперечок дуже характерна для цих особистостей. Вони, як правило, дуже ригідні та моралістичні у своїх думках і відносинах, чутливі до реальної та уявленої погрози. У клінічних випадках описаний тип профілю може відбивати виникнення надцінних або параноїчних утворень на фоні гіпоманіакального афекту.

Безпосередні керівники дуже високо оцінюють фахівців "Служби 112", що мають помірне підвищення за кодом "96". Такі особи мають переважно високий рівень професійної успішності за даними експертної оцінки.

#### **4.6.1.2. Тривожно-інтровертований тип фахівців "Служби 112"**

До групи тривожно-інтровертованого типу особистості об'єднані фахівці "Служби 112", що мають у профілі ММРІ найвище значення 7-ї і 8-ї шкал. Індивідуальні значення 7-ї шкали варіюються від 54 до 87 Т-балів, середнє значення - 71,2 Т-бала, стандартне відхилення 11,4 Т-бала. Значення 8-ї шкали змінюються від 61 до 86 Т - балів, середнє значення 72,3 Т-бала, стандартне відхилення 8,5 Т-балів. Найнижчими шкалами у профілі є 3-я, 5-та, 6,0-та шкали (див. табл. 4.6.1.2.).

Усереднений профіль інтровертованих особистостей представлений на рис. 4.6.1.2.

Профіль із провідними 8-ю і 7-ю шкалами виявляє внутрішню напруженість, нервозність, нав'язливе мислення, схильність до нескінченного обмірковування якихось проблем (розумова "жуйка"), відгородженість, хронічно сталі відчуття дискомфорту, непевності, відсутність внутрішньої рівноваги, зниження продуктивності. Для осіб із цим кодом характерною є орієнтація на внутрішні критерії, комунікативні труднощі. Вони надмірно

інтровертовані, соціально відособлені та погано адаптовані у зв'язку з обмежувальною поведінкою.

Таблиця 4.6.1.2.

**Значення шкал профілю у фахівців "Служби 112", з кодом "87".**

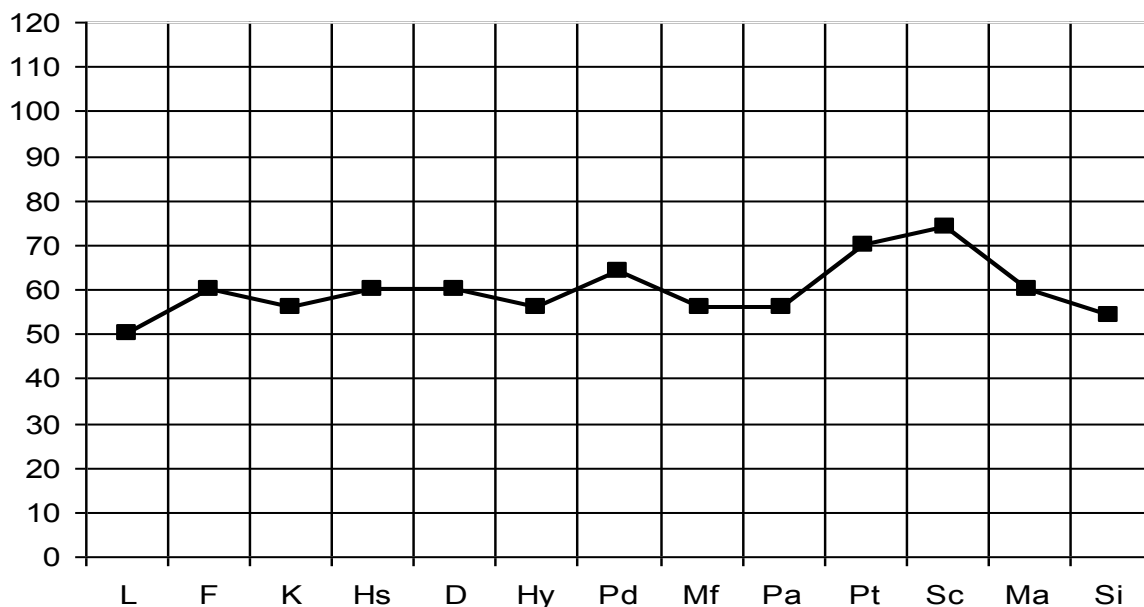
Шкали	Розмір	Діапазон		Середнє	Дисперсія	Стандартне відхилення
L	9	36	67	50.22	119.70	10.940
1	9	51	84	61.67	138.70	11.780
K	9	37	74	55.56	209.80	14.480
1	9	44	80	61.33	115.00	10.720
2	9	51	75	60.89	71.11	8.433
3	9	38	71	54.78	119.90	10.950
4	9	54	81	64.33	65.00	8.062
5	9	41	63	55.89	50.11	7.079
6	9	44	72	54.78	89.94	9.484
7	9	54	87	71.22	128.90	11.360
8	9	61	86	72.33	72.50	8.510
9	9	47	81	61.33	135.80	11.650
0	9	45	66	54.89	67.36	8.207

Такі особи не здатні відігравати домінуючу роль у взаєминах з іншими людьми, їм нелегко встановлювати міцні, зрілі або теплі відносини. Хоча їхнє спілкування може бути екстенсивним, однак відносини носять поверхневий і формальний характер.

Мотивація поведінки даних осіб спрямована на уникнення неуспіху, вони страждають від заниженої самооцінки, почуття власної недосконалості. Для них характерним є також почуття неповноцінності, некомпетентності, незадоволеності. Ці особи не є ні відкритими, ні оптимістичними, вони розв'язують власні проблеми на внутрішній основі та нерідко нездатні використати свій власний досвід.

Іноді вони можуть бути дуже впертими, агресивними та надмірно самовпевненими. Однак надмірна впертість і самовпевненість в таких осіб

маскують недолік справжньої сили. Іншим часом вони здаються шляхетними, миролюбними, сентиментальними та сумлінними.



**Рис. 4.6.1.2. Психологічний профіль фахівців "Служби 112" з кодом "87".**

Хоча такі люди можуть мати широке коло різноманітних інтересів, творчо та з уявою підходити до розв'язання виникаючих проблем, їхні цілі у своїй основі є абстрактними та невизначеними, їм часом не вистачає здорового глузду в повсякденних справах. Серйозні конфлікти, що стосуються умов роботи або відносин з керівниками, іноді можуть виникати через юнацький ідеалізм або в результаті сильної незадоволеності власними досягненнями в житті. Вони легко можуть переносити певну соціальну ізоляцію, не страждаючи від монотонності, і значною мірою є самодостатніми індивідами.

Серед працівників диспетчерського виду діяльності в межах МНС України, як ми вже відзначали, їх небагато, але вони достатньо добре справляються із професійними обов'язками. Керівники підрозділів ставлять їм 1-2 бали, тобто значною мірою задоволені їхньою роботою. Професійна успішність даних осіб значною мірою пояснюється компенсаторним характером поведінки, спрямованим на подолання почуття неповноцінності,

прагненням не бути гірше всіх (уникання неуспіху), бажанням підвищити самооцінку та уникнути самозневажливого відношення до себе.

#### 4.6.1.3. Імпульсивний тип фахівців "Служби 112"

У групу фахівців "Служби 112" імпульсивного типу об'єднані особи із домінуючим піком профілю 4-ї шкали зі значенням від 61 до 81 Т-балів. Середнє значення складає 72 Т-бала, стандартне відхилення 5,8 Т-балів (див. табл. 4.6.1.3).

Друга за значенням шкала менше 4-ї шкали більш ніж на 10 Т-балів. Найнижчою у профілі є 0-ва шкала (шкала соціальної інтроверсії), а також шкали 3-тю і 5-ту. Усереднений профіль із кодом "4" представлений на рис. 4.6.1.3.

Особи з високими оцінками за 4-ю шкалою мають більші труднощі із прийняттям цінностей, стандартів і норм суспільства.

*Таблиця 4.6.1.3.*

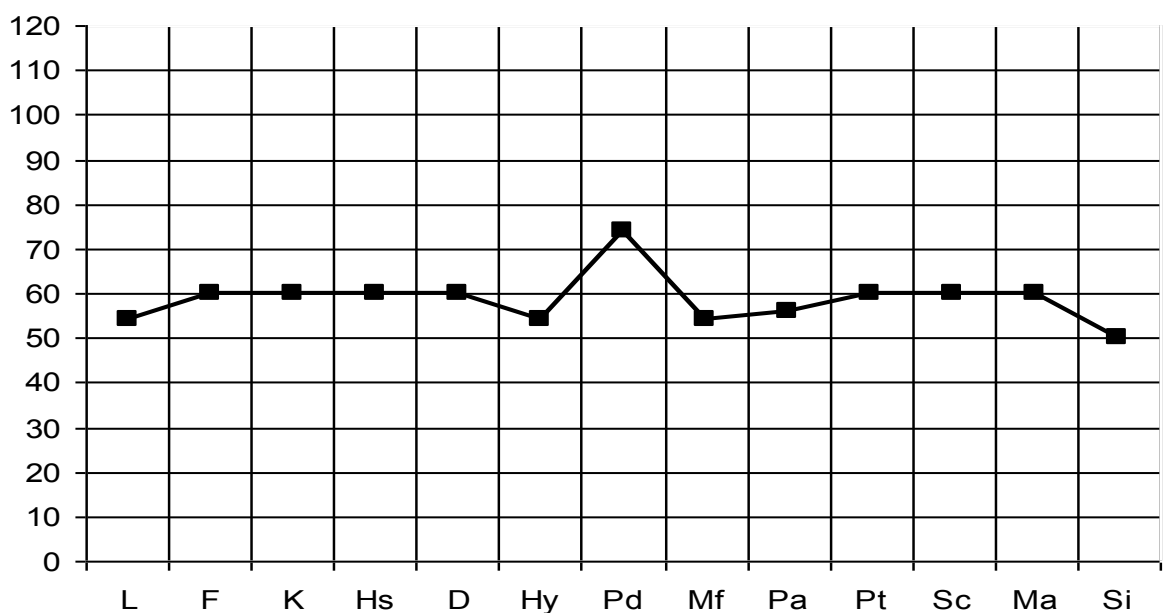
**Значення шкал профілю у фахівців "Служби 112" з кодом "4".**

Шкали	Розмір	Діапазон		Середнє	Дисперсія	Стандартне відхилення
L	9	43	81	53.78	154.20	12.420
F	9	46	75	59.00	98.00	9.899
K	9	47	67	58.00	53.75	7.331
1	9	47	82	58.44	111.50	10.560
2	9	53	68	58.67	20.75	4.555
3	9	40	69	52.89	80.11	8.950
4	9	61	81	72.11	33.61	5.798
5	9	45	63	53.22	39.44	6.280
6	9	41	75	56.33	97.25	9.862
7	9	50	81	60.44	88.03	9.382
8	9	48	69	58.44	35.28	5.940
9	9	50	68	59.22	38.94	6.241
0	9	43	59	51.56	29.03	5.388

Вони характеризуються як сміливі та мужні, говірливі, повні ентузіазму, із широкими соціальними контактами.

Однак у відносинах з іншими їх описують як ворожих і агресивних, саркастичних і цинічних, хвалькуватих, що виставляють напоказ свої почуття. Їм властива емоційна незрілість, дратівливість і уразливість. Даним особам властива активна особистісна позиція, висока пошукова активність, перевага мотивації досягнень, впевненість і швидкість прийняття рішень. Для них характерний інтуїтивний, евристичний стиль мислення, що не спирається на накопичений досвід. Їхня поведінка може включати погану розважливість і значний ризик.

Вони не здатні вчитися на досвіді та можуть опинитися в одній і тій же скрутній ситуації знову та знову. Висловлення та дії даних осіб часто випереджають планомірну та послідовну продуманість вчинків.



**Рис. 4.6.1.3. Психологічний профіль фахівців "Служби 112" з кодом "4".**

Особам такого типу властива тенденція до протидії зовнішньому тиску, схильність спиратися в основному на власну думку, а ще більше - на спонукання, прагнення до самостійності та незалежності. У особистісно-значимих ситуаціях в них може проявлятися конфліктність.

Для осіб зі значним підвищенням показників 4-ї шкали (> 75 Т-балів) характерним є постійне сильно виражене презирство до суспільних норм та

звичаїв. Вони характеризуються як люди із низьким самоконтролем, із "бунтівливістю духу" і стійкою тенденцією "потрапити до лиха". В них актуалізована потреба та емоційна напруга знаходять безпосередній вихід у поведінці, мінаючи систему установок, соціальних ролей і естетичних норм, у зв'язку із чим в них відзначається значна схильність до асоціальних учинків. Нездатність організувати поведінку відповідно до стійких думок, інтересів та цілей роблять поведінку описуваних осіб погано передбачуваною. Із цим пов'язане їх невміння планувати майбутні вчинки та передбачати наслідки своїх дій. Безпосередня реалізація виникаючих спонукань і недостатність прогнозування призводять до відсутності тривоги та страху перед потенційним покаранням. У патологічних випадках асоціальні тенденції можуть проявлятися в безпричинній агресивності, облудності, сексуальній нестриманості та алкоголізації.

Керівники чергово-диспетчерських служб, надаючи оцінку цим працівникам, ставлять їм 6-7 балів, що знаходиться на межі середнього та низького рівнів професійної успішності.

#### **4.6.1.4. Активно-імпульсивний тип фахівців "Служби 112"**

Наступною, такою же нечисленною, групою фахівців "Служби 112", є група активно-імпульсивних особистостей, об'єднаних на основі коду "94", тобто двох найвищих шкал профілю ММРІ, де 9-та - шкала оптимістичності або гіпоманії в клінічному варіанті та 4-та - шкала імпульсивності або психопатії.

До групи активно-імпульсивних особистостей включені працівники диспетчерського виду діяльності, що мають профілі із двома найвищими шкалами: 9-ю і 4-ю. Значення за 9-ю шкалою варіювалися від 55 до 78 Т-балів, середнє значення - 68,5 Т-бала, стандартне відхилення 7 Т-балів. Значення за 4-ю шкалою - від 52 до 76 Т-балів, середнє значення 62,8 Т-бала,



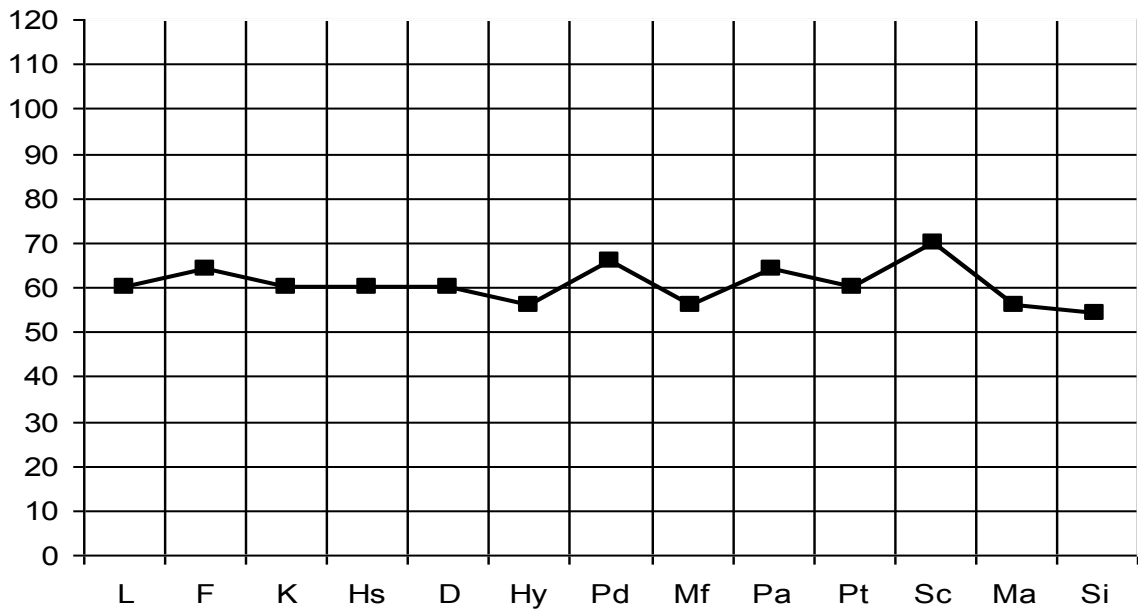
стандартне відхилення 7,1 Т-бала (табл. 4.6.1.4). Усереднений профіль імпульсивно-агресивних особистостей наведений на рис. 4.6.1.4.

Особи із подібним патерном профілю мають тенденцію до надмірної активності, імпульсивності та безвідповідальності. Вони характеризуються легкою мораллю та нестійкістю етичних цінностей. Для задоволення своїх бажань і честолобства вони можуть затратити масу енергії та зусиль, але їм важко прийняти на себе обов'язки та відповідальність, покладені іншими людьми. У поверхневих контактах і соціальних ситуаціях вони роблять сприятливе враження внаслідок того, що їм не треба придушувати тривогу та непевність. Це живі, говіркі, швидкі та відверті люди, вони безпосередньо поведуться при спілкуванні, не заглиблюючись у себе та не показуючи байдужості.

*Таблиця 4.6.1.4.*

**Значення шкал профілю у фахівців "Служби 112" з кодом "94".**

Шкали	Розмір	Діапазон		Середнє	Дисперсія	Стандартне відхилення
L	8	43	71	51.50	128.60	11.340
1	8	44	60	50.88	50.70	7.120
K	8	49	62	54.75	15.36	3.919
1	8	44	72	54.88	80.70	8.983
2	8	41	60	51.25	41.64	6.453
3	8	38	56	49.49	42.29	6.503
4	8	52	76	62.88	50.41	7.100
5	8	45	67	53.50	51.14	7.151
6	8	33	55	48.00	50.29	7.091
7	8	50	61	53.75	13.93	3.732
8	8	48	65	55.13	27.55	5.249
9	8	55	78	68.50	49.71	7.051
0	8	40	58	49.50	50.00	7.071



**Рис. 4.6.1.4. Психологічний профіль фахівців "Служби 112" з кодом "94".**

Однак недостатня розважливість і контроль можуть приводити їх до порушення прийнятих норм поведінки, до задержуваності. Особи з подібним кодом відчують постійний потяг до переживань, до зовнішньої збудливої ситуації. Якщо цей потяг не задовольняється, в них легко може виникнути почуття нудьги та роздратування, що вимагає якихось агресивних дій, що розряджають. Найбільш яскравою характеристикою індивідів з кодом "49" або "94" є виражене нехтування соціальними стандартами та цінностями. В них слабо розвинена свідомість, вони часто демонструють погану розважливість, є імпульсивними, понадактивними, розгальмованими та не завжди усвідомлюють наслідки своїх вчинків. Вони не бажають брати відповідальність за свою поведінку, не здатні вчитися на досвіді, раціоналізують свої вчинки та стійкість до фрустрації, часто бувають у дурному настрої, драгівливі.

При високих значеннях коду ці особи схильні до насильства, мають затаєне почуття ворожості, що проявляється в раптових спалахах агресії. Однак за фасадом самовпевненої та гіперактивної людини часто приховується незріла, залежна особистість, що непевно себе почуває. Вони

можуть зазнавати напругу та тривогу, страждають від запаморочень. У них часто виникають сімейні труднощі та алкогольні проблеми.

За оцінками керівників диспетчерських служб імпульсивно-агресивні співробітники займають 4-й ранг із 8-ми в ієрархії особистісних типів. Незважаючи на значну виразність негативних характеристик цих співробітників, керівництво дає їм достатньо позитивну оцінку у зв'язку із їхньою активністю, ентузіазмом, товариськістю, рішучістю, які певною мірою є професійно важливими в діяльності працівників диспетчерського виду діяльності в межах МНС України.

#### **4.6.2. Загальна характеристика психологічних типів працівників чергово-диспетчерської служби**

##### **4.6.2.1. Імпульсивно-гіпостенічний тип особистості працівників чергово-диспетчерської служби**

Дослідження показало, що імпульсивно-гіпостенічний тип є однією з найбільш численних груп працівників чергово-диспетчерських служб (19% від всіх обстежених), що мають профіль ММРІ з кодом "42" або "24". У цю групу об'єднані особи з різним рівнем значень 2-ї та 4-ї шкал (від 56 до 81 Т-балів), але за умови, що ці шкали є найвищими в профілі (табл. 4.6.2.1.) При класифікації враховувався також рівень найнижчих шкал. Як правило, ними виявлялися 3,5,6,9 шкали, однак цей критерій не завжди строго утримувався.

*Таблиця 4.6.2.1.*

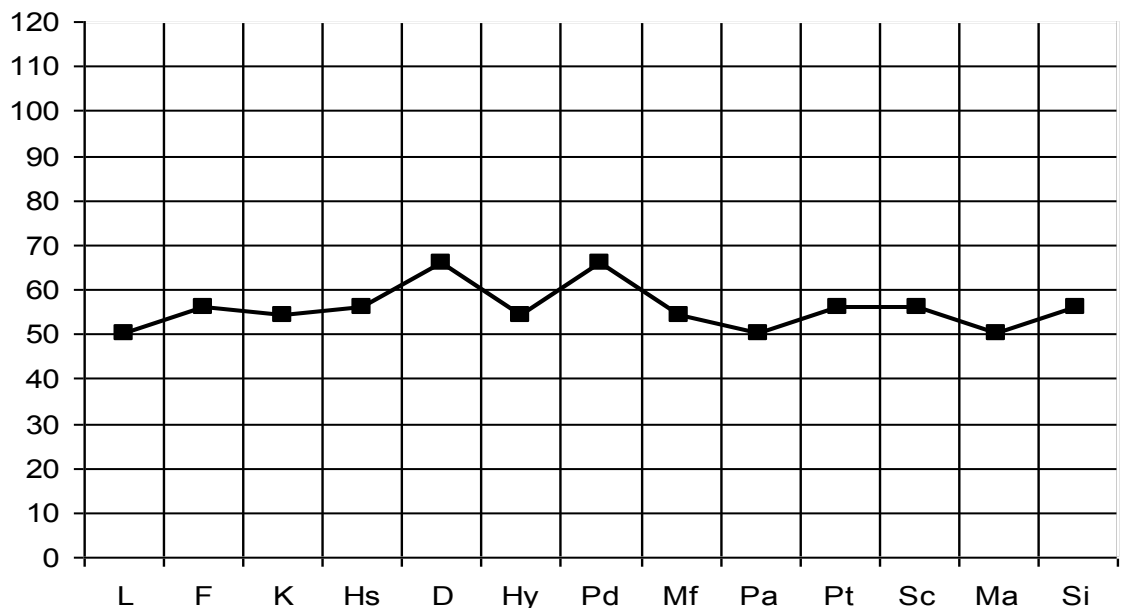
##### **Значення шкал профілю у працівників чергово-диспетчерських служб з кодом "42"**

Шкали	Розмір	Діапазон		Середнє	Дисперсія	Стандартне відхилення
L	27	36	80	51.93	197.6	14.060
F	27	44	70	54.30	59.83	7.735
K	27	37	77	52.81	98.77	9.938
1	27	41	72	56.26	59.35	7.704

2	27	56	77	65.30	37.37	6.113
3	27	40	69	53.26	40.58	6.371
4	27	57	81	65.70	42.68	6.533
5	27	43	67	53.74	34.51	5.874
6	27	41	64	51.33	31.85	5.643
7	27	39	70	54.00	57.92	7.611
8	27	38	74	55.19	68.00	8.246
9	27	42	63	51.00	24.38	4.938
0	27	43	78	56.15	57.05	7.553

Профіль "42" представлений на рис. 4.6.2.1.

Суперечливість осіб, що мають подібний профіль, полягає в тому, що особистість поєднує у собі такі риси як схильність до хвилювань, сумнів при ухваленні рішення, пасивність позиції, споглядальність, поступливість і в той же час протилежні властивості, такі як агресивність, ворожість, імпульсивність, недостатній самоконтроль, відсутність соромливості, прагнення брати на себе відповідальність.



**Рис. 4.6.2.1 Психологічний профіль працівників чергово-диспетчерської служби з кодом "42".**

Сполучення високих 2-ї та 4-ї шкал послабляє агресивність, неконформність та імпульсивність показників 4-ї шкали. Два рівноважних піки шкали 2 та шкали 4 виявляють внутрішній конфлікт, що йде коріннями до споконвічно суперечливого типу реагування, у якому сполучаються різноспрямовані тенденції - висока пошукова активність і динамічність процесів збудження, з одного боку, і виражена інертність і нестійкість, з іншої. Психологічно це проявляється у наявності суперечливого сполучення високого рівня зазіхань із непевністю у собі, а також високої активності зі швидкою виснажливістю.

Ці особи почувають себе ущемленими тим, що не мають ніяких досягнень, ображаються у відповідь на вимоги, зазнають почуття провини та каяття, мають затаєні почуття неадекватності та незадоволеності собою, незатишно почувають себе в спілкуванні, відчують потребу в допомозі та бажання змінитися. Ці особи можуть характеризуватися депресивними реакціями (при перевазі 2-ї шкали), які супроводжуються ажитацією та метушливістю, багато хто з них скаржиться на серйозні розлади у шлунково-кишковій області. Подібні психологічні характеристики особистості властиві в основному працівникам, що мають високий рівень за 2-ю та 4-ю шкалами профілю (понад 70 Т-балів).

При помірному домінуванні 2-ї та 4-ї шкал профілю індивіди із подібним кодом роблять сприятливе враження. Вони енергійні, соціабельні та активні. Це характерний профіль осіб, пов'язаних із диспетчерським видом діяльності. Очікування інформаційного повідомлення становить найважливішу умову професійної діяльності цього типу працівників МНС України. Постійний рівень тривоги та пильності визначає їх основний психічний стан. Тривожне очікування стає згодом професійною характеристикою працівників диспетчерського виду діяльності та безсумнівно відображається на особистісному рівні, тобто формує занепокоєння як стійку властивість особистості, розвиває схильність до контролю, обережності, стриманості, пильності, що відображається

підвищенням 2-ї шкали профілю. Характер діяльності різко змінюється при надходженні повідомлення про надзвичайну ситуацію. Необхідна миттєва мобілізація енергетичних ресурсів, розкутість, спонтанність і автоматизм, високий рівень спонукання, агресивність, активність, упевненість у собі. Такий різкий перехід від пасивно-тривожного очікування до максимальної активності постійно присутній в діяльності працівників чергово-диспетчерських служб, будучи характерною професійною рисою, що, безсумнівно, відображається на особистісному рівні та виявляється кодом профілю "24" або "42" і найнижчими шкалами 3, 6, 9. Особистісні якості, пов'язані із тривожним очікуванням, є більш динамічним утворенням у порівнянні зі стеничними властивостями, що виявляються 4-ю шкалою. Керівники дають цим співробітникам більш низькі оцінки, чим співробітникам, що мають інші типи профілів ММРІ, їм привласнена оцінка в 6-7 балів.

#### **4.6.2.2. Пасивно-залежний тип працівників чергово-диспетчерської служби**

Наступним, численним типом працівників чергово-диспетчерських служб є пасивно-залежний тип із кодом профілю "2", тобто у профілі ММРІ 2-га шкала значно вище (> 10 Т-балів) інших основних шкал профілю (див. табл. 4.6.2.2.).

В усередненому профілі 2-га шкала більш ніж на 12 Т-балів вище нульової шкали, що йде слід за нею, а самою низкою є 9-та шкала.

Таблиця 4.6.2.2.

#### **Значення шкал профілю у працівників чергово-диспетчерських служб із кодом "2".**

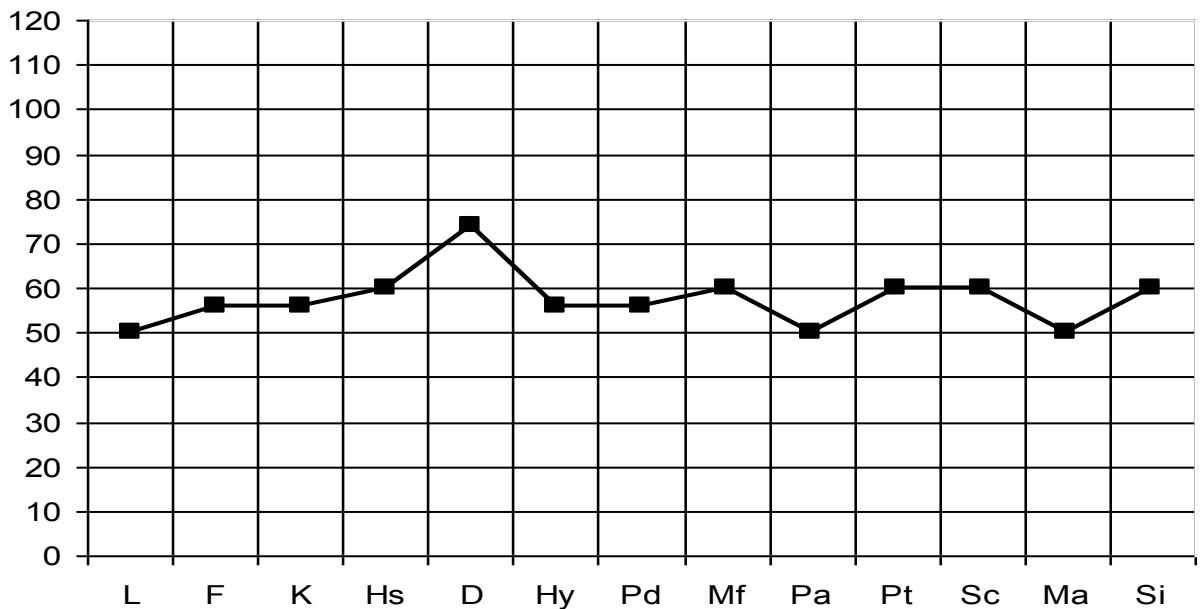
Шкали	Розмір	Діапазон		Середнє	Дисперсія	Стандартне відхилення
L	27	36	84	52.44	86.10	9.279
F	27	42	70	55.78	52.10	7.218
K	27	39	74	55.63	63.24	7.952

1	27	44	77	60.67	81.15	9.009
2	27	56	94	73.00	90.69	9.523
3	27	40	73	55.70	64.37	8.023
4	27	47	69	55.81	42.62	6.528
5	27	47	70	58.96	33.81	5.814
6	27	33	69	52.52	70.80	8.414
7	27	46	78	59.70	79.99	8.943
8	27	42	74	58.63	75.17	8.670
9	27	32	63	51.85	32.59	5.709
0	27	47	68	60.74	40.28	6.346

Значення 2-ї шкали варіює від 56 до 94 Т-балів, найменш варіативної в профілях, що класифікуються, є 9-та шкала (стандартне відхилення - 5,7 Т-бала).

Профіль представлений на рис. 4.6.2.2.

Для осіб з подібним типом профілю (висока 2-га шкала, низька 9-та шкала, 0-ва шкала, що зростає та є другою по висоті) характерна пасивна особистісна позиція. Головна мотиваційна спрямованість - уникання неуспіху. Їм властиві наступні особливості: високий рівень усвідомлення наявних проблем, незадоволеність і песимістична оцінка своїх перспектив, схильність до роздумів, інертність у прийнятті рішень, глибина переживань, аналітичний склад розуму, скептицизм, самокритичність, непевність у собі, своїх можливостях.



**Рис. 4.6.2.2. Психологічний профіль працівників чергово-диспетчерської служби з кодом "2".**

Вони схильні достатньо песимістично ставитися до майбутнього в цілому й, зокрема, до можливості подолання своїх проблем і досягнення кращої пристосованості, вважають себе невдахами, часто характеризуються як спрямовані на свої переживання (інтроверти), соромливі, скромні, несміливі, відокремлені та потайливі, схильні триматися осторонь і зберігати психологічну дистанцію з іншими людьми, дуже обережні та такі, що дотримуються встановлених правил у своїй діяльності. Ці особи зіштовхуються із більшими труднощами при прийнятті рішень, схильні бути дуже слухняними, придушують власні імпульси, часто намагаються уникати неприємностей, ідучи на компроміси та поступки із зневаженням власних інтересів. Вони здатні на відмову від реалізації сьогохвилинних потреб заради віддалених планів. Афіліативна потреба (потреба в розумінні, любові, схваленні, доброзичливому відношенні до себе) є однією з провідних, вона ніколи не насичується, та, у той же час, що фруструється у першу чергу. У стресі - схильність до стоп-реакцій, тобто блокування активності або до



поведінки, яка підвладна лідируючої особистості. Захисний механізм - відмова від самореалізації та посилення контролю свідомості.

Високе значення 2-ї шкали (> 75 Т-балів) може свідчити про гостре переживання невдачі, підвищене почуття провини, різке зниження настрою, надкритичне відношення до своїх недоліків. Можливі більш глибокі переживання, що характеризуються втратою інтересів, відчуттям байдужості, нестачею спонукання до активної діяльності, пригніченістю жадань, ідеаторною та моторною загальмованістю, відчуттям фізичної слабості. Вони можуть скаржитися на стомлюваність, дратівливість, нестачу енергії, ажитацію та напруженість.

Поширеність таких скарг серед працівників диспетчерського виду діяльності в межах МНС України достатньо значне, тим більше, що значення 2-ї шкали в деяких випадках перевищує 90 Т-балів. За оцінками керівників, працівники, що мають профіль із кодом "2" (пасивно-залежні особистості), характеризуються низьким рівнем професійної успішності.

#### **4.6.2.3. Невротично-боязливий тип працівників чергово-диспетчерської служби**

До групи невротично-боязливого типу особистостей включені працівники чергово-диспетчерської служби, що мають найвищу 1-шу шкалу у профілі ММРІ зі значенням від 57 до 77 Т-балів, середнє значення - 70,3 Т-балів, стандартне відхилення 7,8 Т-бала (див. табл. 4.6.2.3.). Наступна за висотою 8-ма шкала менше провідної на 8 Т-балів. Найнижчими шкалами є 6-та і 0-ва шкали.

*Таблиця 4.6.2.3.*

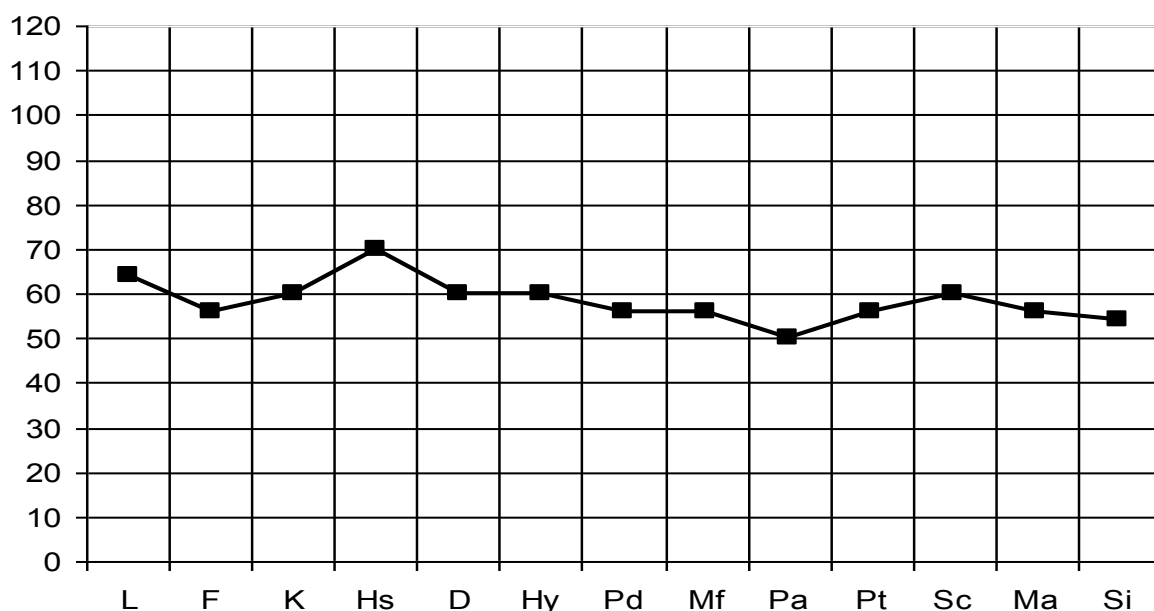
**Значення шкал профілю у працівників чергово-диспетчерських служб з кодом "1"**

Шкали	Розмір	Діапазон		Середнє	Дисперсія	Стандартне відхилення
L	9	43	81	62.33	189.00	13. 750
F	9	44	65	55.22	37.19	6. 099

К	9	51	69	58.89	29.61	5.442
1	9	57	85	70.33	61.25	17.826
2	9	46	77	61.11	72.86	8.536
3	9	47	67	59.89	35.36	5.947
4	9	44	64	57.44	36.78	6.064
5	9	49	68	55.78	40.94	6.399
6	9	41	75	51.56	111.30	10.550
7	9	41	65	56.44	54.53	7.384
8	9	40	71	62.00	82.50	9.083
9	9	45	66	56.44	44.78	6.692
0	9	48	64	53.44	20.53	4.531

Профіль даних особистостей представлений на рис. 4.6.2.3.

Для цих осіб характерні замкнутість, відсутність спритності, холодність, мовчазність, повільність особистісного темпу, ригідність у думках і діях, непевність у соціальних ситуаціях, дратівливість, песимізм відносно життєвих труднощів. Самі себе вони описують як свідомих, відвертих людей, орієнтованих на дім та родину. Основна проблема даної особистості - придушення спонтанності, стримування самореалізації. Вони орієнтовані на дотримання правил, інструкцій, норм, законів. Стиль мислення інертний, трохи догматичний, з опорою на загальноприйняті точки зору, позбавлений волі, незалежності та розкнутості.



**Рис. 4.6.2.3. Психологічний профіль працівників чергово-диспетчерської служби з кодом "1"**

В них відзначається така ж інертність і в прийнятті рішень, уникання серйозної відповідальності зі страху не впоратися. Для них характерним є егоцентризм, самоцентрованість, нарцисизм. При надлишковій емоційній напруженості дезадаптація в даних осіб виявляється як підвищена зосередженість на відхиленнях від норм у міжособистісних відносинах. Як правило їхній погляд на життя є песимістичним, вони незадоволені, нещасні, багато скаржаться та спілкуються в жалісливій манері. При цьому вони дуже вимогливі, особливо в моральному відношенні, до себе та інших і критичні до провин оточуючих. Їхня ворожість виявляється непрямим способом. Оцінки за 1-ю шкалою негативно корелюють із інтелектуальними здібностями, а при високому значенні 1-ї шкали можлива й розумова тупість, погана мова, неефективність у вираженні своїх думок, відсутність честолюбства. При значному підвищенні 1-ї шкали проявляється іпохондрична симптоматика. Ці особи характеризуються широким діапазоном скарг і симптомів (найчастіше з боку шлунково-кишкового тракту, серцево-судинної системи, опорно-рухового апарату).

В даних осіб можуть зустрічатися невротичні, а також депресивні реакції зі значною часткою тривоги, істеричні тривожні стани, занепокоєння за стан свого фізичного здоров'я, що виникає на фоні високого рівня тривоги та починає базуватися на відчуттях, пов'язаних, наприклад, із серцево-судинною системою (серцебиття, відчуття стиску області серця, болю та т.п.). Тривога, таким чином, здобуває конкретність, тобто соматизується та змінюється страхом. Власний соматичний стан особи перетворюється в об'єкт тривалого та завзятого самоспостереження, ретельного вивчення. В неї виникає постійна заклопотаність своїм фізичним станом, песимізм, втрата інтересу до навколишнього, невір'я в успіх.

Керівники чергово-диспетчерських служб надають середні оцінки рівню професіоналізму працівникам, що мають код "1" за профілем MMPI.

Незважаючи на песимізм, самоцентрованість та іпохондричні особливості особистості, ці працівники відрізняються дисциплінованістю, вимогливістю до себе та до інших, суворим дотриманням правил, норм, законів, в них спостерігається нетерпиме відношення до будь-яких відхилень від наміченого плану та правил, навіть у дріб'язках.

#### **4.6.2.4. Гіпертимний тип працівників чергово-диспетчерської служби**

Другою за чисельністю є група працівників чергово-диспетчерської служби з домінуванням у профілі ММРІ 9-ї шкали (шкала активності та оптимізму або гіпоманії у клінічному варіанті). Найбільш низькими в профілі є 3-я, 4-та і 6-та шкали. При цьому 9-та шкала перевищує наступну за нею 5-у шкалу на 10 Т-балів.

У групу об'єднані профілі, що мають домінуючу (найвищу в профілі) 9-ту шкалу, значення якої змінюється від 55 до 81 Т-бала, середнє значення 66,4 Т-бала, стандартне відхилення 6,7 Т-бала (див. табл. 4.6.2.4).

Профіль із кодом "9" представлений на рис. 4.6.2.4. Для осіб, що мають виражений пік профілю за 9-тою шкалою, характерним є соціабельність, енергійність, відкритість.

Соціабельність розглядається як лідерство, вербальність, ентузіазм, цікавість і сміливість, інтерес до соціальних процесів, широке коло захоплень і включення до багатьох видів діяльності. Даних осіб характеризують як експресивних і кипучих особистостей, що проявляють надмірну активність, ігнорують заведений порядок, із напругою стримуючі власні імпульси, нереалістичних, явних оптимістів із грандіозними планами, однак ще й таких, які не використовують свою енергію розумно та не прагнуть до завершення своїх планів.

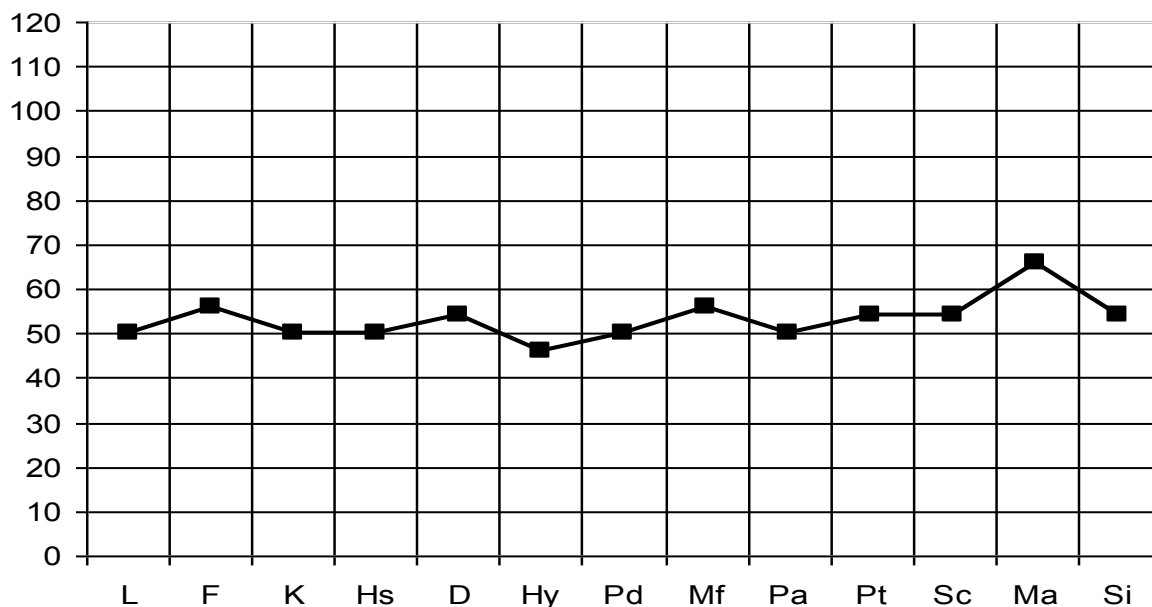
*Таблиця 4.6.2.4.*

**Значення шкал профілю у працівників чергово-диспетчерських служб з кодом "9"**

Шкали	Розмір	Діапазон		Середнє	Дисперсія	Стандартне відхилення
L	21	36	74	49.71	115.90	10.770
1	21	46	75	56.38	59.85	7.736
K	21	39	63	50.86	57.63	7.591
1	21	36	67	52.38	56.25	7.500
2	21	37	68	54.00	39.60	6.293
3	21	33	62	46.67	84.93	9.216
4	21	42	59	51.05	24.55	4.955
5	21	45	68	56.67	35.73	5.978
6	21	33	64	49.14	63.73	7.983
7	21	41	70	54.14	59.23	7.696
8	21	35	73	53.33	93.23	9.656
9	21	55	81	66.43	44.96	6.705
0	21	41	64	53.10	33.09	5.752

Ці особи перебільшують власну цінність і важливість, не здатні бачити власні недоліки, зволіють дію роздумам. У соціальних відносинах вони прагнуть до поверхневих контактів, ненадійні, схильні до неправди та маніпулювання іншими людьми, недружні, непостійні у своїх прихильностях, безцеремонні у поведінці. Такі особи можуть створювати гарне враження тільки при перших контактах за рахунок своєї жвавості, ентузіазму, відкритості, ініціативності, товариськості. У самоописах вони використовують такі прикметники як імпульсивний, говіркий, сміливий, відвертий.

Високе значення 9-ї шкали відображає активність позиції, високий рівень життєлюбства, впевненість у собі, позитивну самооцінку, високу мотивацію досягнень, однак орієнтовану скоріше на моторну рухливість і мовну продукцію, ніж на конкретні цілі. У таких осіб відсутня схильність до серйозного поглиблення у складні проблеми, переважає безтурботність і легкість у прийнятті рішень.



**Рис. 4.6.2.4. Психологічний профіль працівників чергово-диспетчерської служби з кодом "9"**

У відповідь на протидію в таких осіб легко спалахує та легко вгасає гнівна реакція; для них характерні також періодичні спалахи дратівливості, ворожості, агресії. Вони погано переносять стан фрустрації, відчувають себе неспокійними, розстроєними, нервовими, тривожними, ажитійованими.

Крім того, у стані стресу вони виявляють надлишкову, але не завжди цілеспрямовану активність, погано розуміють ситуацію та схильні до необдуманих учинків. Досить швидко пересичуються одноманітністю, у результаті чого виникає бажання до зміни місця роботи та виду діяльності. Як правило поштовхом для цього є відчуття неуспіху, пошук кращого варіанта роботи або просте прагнення до новизни.

За оцінками керівників чергово-диспетчерських служб дані фахівці оцінюються як ті, що мають середній рівень професійної успішності серед інших психологічних типів працівників диспетчерського виду діяльності в межах МНС України

Слід зазначити, що достатню дієвість запропонованої класифікації особистісних типів та її зв'язок із успішністю професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС

України, ілюструє аналіз результатів експертного оцінювання за методикою, описаною вище, безпосередніми керівниками працівників-диспетчерів.

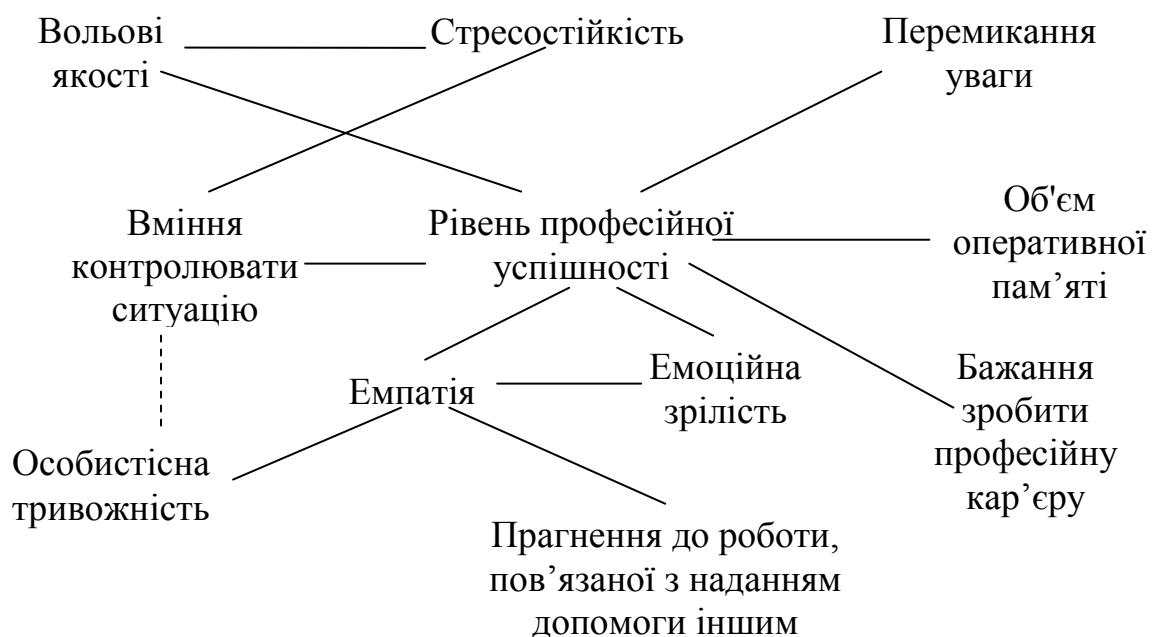
#### **4.7. Структура індивідуально-психологічних особливостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

З метою вивчення особливостей взаємозв'язку рівня сформованості ПВЯ фахівців-диспетчерів та успішністю 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, винайти причинно-наслідкові зв'язки між функціонуванням професійно-важливих якостей особистості. Кореляційна структура психологічних особливостей фахівців-диспетчерів доповнить розроблений перелік професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України та надасть йому завершеного вигляду.

При розгляді особливостей емоційної сфери фахівців-диспетчерів нами було визначено позитивний, помірний за силою, кореляційний зв'язок між показниками рівню 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 чуттєво 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 зворотній, середній за силою, взаємозв'язок ( $r = - 0,65, p \leq 0,05$ ). В свою чергу здатність суб'єкту діяльності контролювати ситуацію тісно пов'язане 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. [173; 178]. 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 ( $r = 0,33, p \leq 0,05$ ).



**Рис. 4.7. Кореляційний зв'язок індивідуально-психологічних якостей особистості працівника "Служби 112" з показниками успішності професійної діяльності**

Примітка:



————— – пряма кореляція

----- – зворотня кореляція

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 в 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, що пов'язана з наданням допомоги іншим людям ( $r = 0,67, p \leq 0,05$ ).

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

#### **4.8. Розробка та обґрунтування математичної моделі прогнозування ефективності професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України**

Проведене нами 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 здобувачів на посаду фахівця служби екстреного виклику.

Таким чином постає питання про розробку 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 нами було проведено множинний регресійний аналіз (МРА), який призначений для вивчення взаємозв'язку залежної змінної та декількох незалежних або вихідних змінних. В 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 (Див. Додаток Г) ми одержали наступну формулу (4.8.1):

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

де  $Y$  – ступінь придатності;  
*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 ПВЯ вказують на їх внесок в 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 побудовано 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 диспетчеру фахівців 2 групи.

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

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

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

Узагальнюючі ці дані, підтвердимо наведене на початку роботи, 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

#### **4.9. Загальна характеристика навчально-тренінгової програми для фахівців "Служби 112"**

Навчання персоналу за допомогою тренінгу - це основа ефективного функціонування і процвітання організації, інтенсифікації самої діяльності і розвитку організації в цілому. Не випадково тренінгові технології в даний час є ефективним, визнаним у всьому світі засобом підготовки персоналу в різних сферах професійної діяльності. Свідомством цьому є існуюча система проведення тренінгів для поліцейських у ряді розвинених країн, зокрема в поліції Німеччини, Великобританії, США, Голландії, де створена система обов'язкового проходження поліцейськими комунікаційних, антистресових і інших тренінгів. Також система проведення тренінгів набуває свою популярність в деяких пострадянських країнах, а саме в Росії, Білорусії.

Сила групового впливу була помічена дуже давно і широко використовується на даний час. Саме група, соціум виступає як найважливіший

чинник соціалізації і розвитку людини. Історичний досвід свідчить, що в кризових ситуаціях, в періоди різних природних і соціальних потрясінь люди здатні об'єднатися в групи різної форми і якості. Результатом цієї, іноді вимушеній груповій інтеграції, майже завжди є об'єднання людей і якісна зміна характеру суспільних відносин.

В ХХ столітті тренінг починають активно використовувати в професійній освіті (як форму навчання), а також в практичній психології (як методику розвитку і психокорекції людини, малих соціальних груп). Слід зазначити, що, починаючи з тридцятих років ХХ століття, груповий рух в психотерапії і практичній психології став набувати такий розмах, що не звертати на цей факт уваги академічна наука не могла. Метод психологічної допомоги людям, який реалізується через малу групу (терапевтичну або коректувальну), виявився надзвичайно ефективний і тому придбав статус одного з найпопулярніших.

Сучасне розуміння тренінгу включає багато традиційних методів групової психотерапії і психокорекції, що змушує шукати його витoki в різноманітних напрямках клінічної психотерапії в групах. Більшість шкіл групової психотерапії і тренінгів виникла в руслі основних напрямів світової психологічної науки - психоаналізу, біхевіоризму, гештальтпсихології, гуманістичної психології - або в результаті незвичайного поєднання різних теоретичних підходів [15; 44; 80].

Цілі тренінгу переважно пов'язані з перетворенням "конструктивного і достатнього" в більш "конструктивне і краще", з відкриттям нового в собі і зовні, з усвідомленням і вживанням в практичній діяльності нових способів і поведінкових моделей. Вони ґрунтуються на мотивації особового і професійного прогресу, виходячи за рамки окремої особи (тренінг може бути направлений на безпосередню зміну характеристик діяльності групи професіоналів і організації в цілому). Цілі психотерапії переважно пов'язані з лікуванням, тобто перетворенням "деструктивного і недостатнього" в "конструктивне і достатнє" не пов'язаним безпосередньо з підвищенням ефективності професійної діяльності, замкнутий на особистості, одержуючи психотерапевтичне лікування. У нашій роботі ми розглядали тренінг в рамках діяльності щодо особистісно-професійного

розвитку і навчання працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України. У зв'язку з цим, під психологічним тренінгом ми розуміємо метод практичної психології для роботи із здоровими людьми з метою вирішення задач по розвитку і вдосконаленню якостей, необхідних для поліпшення їх професійної діяльності і в цілому особової самореалізації.

*Професійно-орієнтовані тренінги* є системою цілеспрямованих тренувань і вправ, що дозволяють ефективно розвивати професійно значущі якості особи фахівця. Дані тренінги припускають також оволодіння людиною системою відповідних психологічних прийомів, що підвищують ефективність його професійної діяльності.

Професійна діяльність людини-диспетчера, виконання ним трудових задач і адаптація до умов праці забезпечується сукупністю функціональних систем організму і психіки. Дія робочого навантаження супроводжується зусиллями людини, направленими на реалізацію задач діяльності. Ці зусилля виявляються в процесах підвищення рівня активності, в мобілізації різних фізіологічних систем і психічних якостей людини.

Залежно від інтенсивності робочого навантаження, складності і відповідальності трудових задач, екстремальності умов їх виконання і індивідуальних особливостей людини-диспетчера (його підготовленості, досвіду, професійних здібностей і ін.) реакція його організму і психіки в процесі діяльності може виявлятися у вигляді функціональної напруги або функціональної напруженості, а також у формі стійких функціональних порушень і розладів (перевтома, психологічний стрес і ін.).

При надмірних робітничих навантаженнях в процесі професійної діяльності у людини-диспетчера може виникнути функціональна напруженість — надмірна, неадекватна реакція організму і психіки людини на робоче навантаження, що виникає при невідповідності рівня його функціональних можливостей вимогам діяльності. [15; 44; 80].

Напруженість в роботі диспетчера може бути двох видів — емоційної і операційної. Емоційна напруженість (тривога, турбота, страх і т. д.) виникає в

результаті дії негативних емоціогенних подразників, операційна — внаслідок складності виконуваної роботи.

Полягання нервово-психічної напруженості характеризується змінами функцій вегетативної нервової системи, що відображаються в показниках діяльності, серцево-судинної і дихальної систем, потовиділення, шкірно-гальванічної реакції, температури тіла і шкіри і т.і. Чутливими показниками напруженості є зміни м'язового тону рук, електричній активності непрацюючих м'язів, швидкості рухових реакцій і т.і. В цьому поляганні наголошується звуження об'єму і порушення стійкості уваги, виникають помилки у відтворенні інформації.

Таким чином, все зазначене зайвий раз підтверджує необхідність введення до процесу спеціальної професійно-психологічної підготовки фахівців-диспетчерів тренінгового курсу по розвитку та вдосконаленню професійно важливих якостей суб'єкту діяльності.

Як вже неодноразово зазначалось, професійна діяльність фахівців-диспетчерів відрізняється досить непростими умовами праці, серед яких одне з провідних місць займає емоційне перевантаження. Діяльність нервової системи за таких умов може призвести до хронічної втоми, перенапруження, виникненню психосоматичних захворювань, тощо. Окрім цього, слід відмітити ще один негативний компонент діяльності – це те, що серед працівників диспетчерської служби екстреного виклику все частіше реєструються випадки підвищення м'язової напруги та втрату навичок вільного розслаблення м'язів. Всі ці аспекти свідчать на користь утворення кабінету або центру психологічної розгрузки для працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.

Основними напрямками та завданнями роботи такого центру можуть бути наступні:

1. Психопрофілактичні заходи з фахівцями (навчання навичкам релаксації, саморегуляції, аутогенного тренування, навичкам ефективного спілкування, тощо).

2. Психологічні заходи щодо мобілізації складу служби до виконання професійних обов'язків.

3. Психологічні заходи, націлені на зняття емоційного навантаження з фахівців-диспетчерів.

4. Забезпечення процесу постійного навчання новим психологічним методам, що дозволять підвищити рівень виконання особистістю своїх функціональних обов'язків.

Необхідно відмітити, що для ефективного проведення запланованих заходів, дуже важливим є правильне технічне обладнання кабінету психологічної розгрузки, який повинен мати мінімум два окремих приміщення. Перше приміщення міститиме в собі всю апаратуру, яка необхідна для проведення сеансів психотерапії та заняття інтенсивного навчання. Інше приміщення відводиться під психотерапевтичну залу, яка повинна бути обладнана стільцями або кріслами. Інтер'єр КПП повинен налаштовувати людину на відпочинок та викликати лише позитивні емоції.

**Загальна структура навчально-тренінгової програми, яку розроблено в рамках дисертаційного дослідження та реалізовано на практиці, включає наступне.**

1. Реалізація вправ щодо формування навичок саморегуляції психічного стану та релаксації:

- саморегуляція емоційного стану за допомогою нервово-м'язової релаксації;

- навчання навичкам релаксації за допомогою уповільнених рухів, контрасту, виявлення й усунення м'язових затисків, релаксації в ситуації взаємодії.

2. Реалізація прийомів розвитку уваги.

3. Реалізація прийомів розвитку пам'яті.

Детальний опис навчально-тренінгової програми представлено у додатку

Д.

Як свідчить вищезгадане, застосування спеціального професійного тренінгу, метою якого є навчання навичками саморегуляції свого психічного стану, зняття психічного напруження за допомогою релаксаційних вправ, а також розвиток і удосконалення індивідуальних якостей, сприяє підвищенню рівня професійної діяльності.

При цьому практичне значення впровадженого тренінгу полягає в тому, що одержані результати істотно вплинули на працездатність, психічний та фізичний стан випробуваної групи фахівців "Служби 112". Крім того, розроблена нами навчально-тренінгова програма являє собою практичний матеріал для подальшого її впровадження і проведення зі співробітниками диспетчерських служб МНС або зі співробітниками схожих професій.

В тренінгу показані можливі шляхи формування емоційної усталеності до впливу стрес-чинників в ході виконання професійних завдань, боротьби з негативними психічними станами, саморегуляції та релаксації.

Результати, одержані в ході дослідження, також можуть бути використані для підвищення ефективності відбору, адаптації, психологічного супроводження та удосконалення робочих місць з урахуванням індивідуальних особливостей фахівців "Служби 112".

### **Висновки з розділу:**

Поглиблене вивчення, оцінювання та порівняльний аналіз професійно важливих психологічних якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України та виділених в її межах двох груп фахівців-диспетчерів (1 група – фахівці "Служби 112"; 2 група – працівники чергово-диспетчерської служби) дозволив отримати додаткову інформацію для побудови максимально достовірної професіограми професійної діяльності працівників-диспетчерів.

При цьому встановлено:

виразність професійно важливих якостей (пам'ять, увага, уміння спілкуватися, інтелект, стресостійкість, емоційна зрілість, вольові якості) у



фахівців-диспетчерів, які стихійно тренуються та розвиваються у процесі професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України;

домінуючі професійні мотиви у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, якими є: прагнення морального задоволення від роботи, схильність до воєнізованої служби, прагнення до порядку, організованості, стабільності, прагнення до роботи, що пов'язана з наданням допомоги людям, бажання зробити професійну кар'єру, романтична мрія, прагнення до справедливості, правди, бажання змінити суспільство та інші, що дає можливість відокремити мотиви, що сприяють високому рівню професійної діяльності та обумовлюють професіоналізм особистості;

більш виразну сформованість мотивів робочої спрямованості в 1 групі фахівців-диспетчерів та мотивів загальножиттєвої спрямованості в 2 групі;

схильність переважної кількості фахівців "Служби 112" демонструвати високий та середній рівень емпатії та чуттєвість до проблем оточуючих, емоційність, відсутність схильності до суперництва, нетерплячість до конфліктів, адекватне сприйняття критичних зауважень на свою адресу та потребу в соціальному схваленні своїх дій;

виразність на помірному рівні реактивної тривожності у фахівців чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України та середньо групових показників ситуативної тривожності;

достовірно вищий рівень реактивної тривожності у фахівців- диспетчерів 2 групи та відсутність достовірних розходжень в показниках виразності особистісної тривожності, яка знаходиться на помірному рівні, поміж 1 та 2 групами досліджуваних;

достатній для виконання функціональних обов'язків рівень сформованості та розвиненості у фахівців-диспетчерів обох груп професійно важливих пізнавальних процесів із наявністю виразності показників щодо підвищеного об'єму оперативної пам'яті в ускладнених умовах та низки

якостей аудіювання (терплячість до комунікатора, позитивне ставлення до нього, емоційна стійкість тощо) у фахівців "Служби 112";

більш високий рівень професійної успішності фахівців "Служби 112" за характеристиками безпосередніх керівників.

Результати дослідження індивідуально-психологічних характеристик фахівців-диспетчерів дозволили сформувавши рекомендації щодо відбору та індивідуальної психологічної роботи з працівниками чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС з урахуванням виділених та описаних психологічних типів працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, що мають загальні психологічні особливості, а саме:

активно-послідовного, тривожно-інтровертованого, імпульсивного та активно-імпульсивного типів працівників серед фахівців "Служби 112";

імпульсивно-гіпостенічного, пасивно-залежного, невротично-боязливого та гіпертимного типів працівників чергово-диспетчерської служби.

Множинний регресійний аналіз експериментальних даних, отриманих в 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.

Результати професіографічного дослідження діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України дозволили розробити та реалізувати у практиці психологічного супроводу диспетчерського виду діяльності комплекс спеціальних заходів у формі соціально-психологічного тренінгу, що складається з вправ та завдань щодо формування навичок саморегуляції психічного стану та релаксації, а також розвитку та тренуванню професійно важливих когнітивних якостей.

## ВИСНОВКИ

### *1 РОЗДІЛ*

Аналіз відповідних літературних джерел, здійснений у дослідженні свідчить, що за сучасними поглядами, система професійного відбору включає соціально-демографічний, медичний, освітній, психологічний, власне професійний і спеціальний види відбору. Окреме та одне з центральних місць у системах професійного відбору посідає саме 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 психологічних діагностичних 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, психолого-фізичних 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.

Процедура професійно-психологічного відбору кандидатів на службу в пожежно-рятувальні підрозділи в Україні та за її межами пройшла певні етапи становлення та розвитку, а саме: етап актуалізації ролі інтуїції психолога в надії на те, що він (або досвідчений адміністратор) здатен просто за зовнішніми ознаками визначити непридатного кандидата; етап пошуку стандартизованих тестів і розробки статистичних норм для кандидатів на службу в пожежно-рятувальні підрозділи; етап створення статистичних норм, заснованих на вивченні специфіки діяльності та професійно важливих особистісних відмінностях пожежних-рятувальників і представників подібних професій.

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 пожежно-рятувальних та інших підрозділів 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 бути здобуті тільки шляхом професіографічного опису психологічних вимог професії до діяльності та особистості людини за кожною спеціальністю в межах органів та підрозділів МНС України, який 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.

## *2 РОЗДІЛ*

З метою реалізації завдань дисертаційної роботи до плану комплексного експериментального дослідження включено вивчення психологічних особливостей та умов професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику "112" МНС, професіографічний аналіз їх діяльності та психодіагностичне обстеження вищевказаних фахівців з наступною оцінкою успішності їхньої професійної діяльності.

При цьому комплексний та індивідуальний підхід, системність у застосування експериментальних та статистичних методів дослідження мають дозволити ефективно підійти до вирішення задач дослідження психологічних аспектів професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.

Обґрунтування та вибір методик щодо експериментального дослідження здійснено з урахуванням їх валідності, надійності й диференційованості, а

також відповідності основним завданням експериментальної частини дослідження, а комплекс методів математико-статистичної обробки даних передбачає використання пакетів прикладних програм, що мають забезпечити розрахунки варіаційних статистичних показників, а саме: t-критерій Стюдента,  $\varphi^*$  – критерій Фішера (кутове перетворення Фішера), кореляційний аналіз за r-критерієм Пірсона, факторний та регресійний аналіз.

### *3 РОЗДІЛ*

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:

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;

наявність двох ключових аспектів у визначенні придатності 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);

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, що надає підстави для визначення основних завдань працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, а також професіографічного дослідження та складання психограми працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику, особливостями якої є:

- високі вимоги (вище середніх) до пізнавальних психологічних процесів (пам'яті, уваги, інтелекту), до комунікативних і моторних здібностей, емоційних і особистісних якостей працівника;

- визначений перелік максимально значущих професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику.

Отримана в результаті професіографічного опису психограма працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику дозволяє вирішувати питання як ефективного професійного психологічного відбору відповідних фахівців, так і для визначення змісту професійного навчання та психотренінгу кандидатів на службу у складі чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.

#### *4 РОЗДІЛ*

Поглиблене вивчення, оцінювання та порівняльний аналіз професійно важливих психологічних якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України та виділених в її межах двох груп фахівців-диспетчерів (1 група – фахівці "Служби 112"; 2 група – працівники чергово-диспетчерської служби) дозволив отримати додаткову інформацію для

побудови максимально достовірної професіограми професіональної діяльності працівників-диспетчерів.

При цьому встановлено:

виразність професійно важливих якостей (пам'ять, увага, уміння спілкуватися, інтелект, стресостійкість, емоційна зрілість, вольові якості) у фахівців-диспетчерів, які стихійно тренуються та розвиваються у процесі професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України;

домінуючі професійні мотиви у працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, якими є: прагнення морального задоволення від роботи, схильність до воєнізованої служби, прагнення до порядку, організованості, стабільності, прагнення до роботи, що пов'язана з наданням допомоги людям, бажання зробити професійну кар'єру, романтична мрія, прагнення до справедливості, правди, бажання змінити суспільство та інші, що дає можливість відокремити мотиви, що сприяють високому рівню професійної діяльності та обумовлюють професіоналізм особистості;

більш виразну сформованість мотивів робочої спрямованості в 1 групі фахівців-диспетчерів та мотивів загальножиттєвої спрямованості в 2 групі;

схильність переважної кількості фахівців "Служби 112" демонструвати високий та середній рівень емпатії та чуттєвість до проблем оточуючих, емоційність, відсутність схильності до суперництва, нетерплячість до конфліктів, адекватне сприйняття критичних зауважень на свою адресу та потребу в соціальному схваленні своїх дій;

виразність на помірному рівні реактивної тривожності у фахівців чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України та середньо групових показників ситуативної тривожності;

достовірно вищий рівень реактивної тривожності у фахівців- диспетчерів 2 групи та відсутність достовірних розходжень в показниках виразності особистісної тривожності, яка знаходиться на помірному рівні, поміж 1 та 2 групами досліджуваних;

достатній для виконання функціональних обов'язків рівень сформованості та розвиненості у фахівців-диспетчерів обох груп професійно важливих пізнавальних процесів із наявністю виразності показників щодо підвищеного об'єму оперативної пам'яті в ускладнених умовах та низки якостей аудіювання (терплячість до комунікатора, позитивне ставлення до нього, емоційна стійкість тощо) у фахівців "Служби 112";

більш високий рівень професійної успішності фахівців "Служби 112" за характеристиками безпосередніх керівників.

Результати дослідження індивідуально-психологічних характеристик фахівців-диспетчерів дозволили сформувавши рекомендації щодо відбору та індивідуальної психологічної роботи з працівниками чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС з урахуванням виділених та описаних психологічних типів працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, що мають загальні психологічні особливості, а саме:

активно-послідовного, тривожно-інтровертованого, імпульсивного та активно-імпульсивного типів працівників серед фахівців "Служби 112";

імпульсивно-гіпостенічного, пасивно-залежного, невротично-боязливого та гіпертимного типів працівників чергово-диспетчерської служби.

Множинний регресійний аналіз експериментальних даних, отриманих в 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.

Результати професіографічного дослідження діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України дозволили розробити та реалізувати у практиці психологічного супроводу диспетчерського виду діяльності комплекс спеціальних заходів у формі соціально-психологічного тренінгу, що складається з вправ та завдань щодо



формування навичок саморегуляції психічного стану та релаксації, а також розвитку та тренуванню професійно важливих когнітивних якостей.

## Вихідні данні процедури лінійної регресії.

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 уява	-,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
<b>Оперативна пам'ять</b>	<b>,644</b>	<b>,884</b>	<b>,955</b>	<b>2,454</b>	<b>,002</b>
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
<b>a Dependent Variable:</b> Y –рівень ефективності професійної діяльності працівника чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України; ступінь придатності кандидата					

Додаток Б

Наказ 89

Додаток Г

## ОПИС

### навчально-тренінгової програми

#### Блок 1.

#### **Вправи щодо формування навичок саморегуляції психічного стану та релаксації.**

Завдання нагадує дитячу гру в "зіпсований телефон". Група сідає на стільці, поставлені в одну лінію. Ведучий передає сидячому на початку ланцюжка слово або фразу, той передає почуте далі, і так до кінця ряду. Після того як було передано кілька таких "повідомлень" різного ступеня складності, ведучий ставить завдання обмінятися результатами самоспостереження: "Які переживання випробовував я в процесі виконання завдання? Про що я думав? Що випробовував, одержуючи й передаючи інформацію?". Звичайно учасники, що перебувають у різних ланках передавального ланцюжка, випробовують різні переживання, які до того ж мають і індивідуальну забарвленість. Так, учасники, що сидять на початку ряду, найбільше часто відчують такі види переживань: одні відчують особливу відповідальність за правильність передачі інформації, інші, навпроти, зовсім спокійні тому, що делегували відповідальність за правильну передачу інформації або її перекручування сидячої далі (міркуючи в такий спосіб: "До кінця ряду ще так далеко, що, крім моєї, обов'язково будуть і інші помилки"). Учасники, що перебувають наприкінці ряду, також звичайно переживають різне відношення до завдання й відповідно різні відчуття: дискомфорт від того, що зараз прийде вголос сказати

слово, що викличе загальний сміх; байдужність, тому що "усе, що могли спотворити, спотворили вже до мене"; страх, що саме вони зараз зіпсують роботу всієї групи, та ін.

Потім ведучий підходить до кінцю ряду й посилає повідомлення у зворотному напрямку. Після декількох подібних передач знову йде аналіз результатів самоспостереження. Звертається увага на зміну характеру емоцій, пережитих студентами. Робиться висновок про залежність емоційних переживань від розподілу обов'язків і індивідуального розуміння відповідальності перед іншими членами групи. Кожний учасник визначає те положення в системі відповідальності, при якому йому найбільше комфортно працювалось (у суб'єктивному плані - через спектр пережитих емоцій, в об'єктивному - через відсутність перекручувань у сприйнятті й передачі інформації).

### **1. Уповільнені рухи.**

Даний прийом добре допомагає в ситуаціях підвищеної тривоги, вегетативного дисбалансу, рухового занепокоєння.

Інструкція: "Сядьте зручніше. Покладіть руки на коліна розкритими долонями до себе. Закрийте очі. Зосередьтеся на своїй правій долоні - долоня розслаблена. Тепер починайте повільно, стискати пальці правої руки в кулак протягом однієї хвилини. Ми будемо вести відлік часу через кожні 10 секунд. Отже, вам дається одна хвилина на те, щоб сильно стиснути пальці правої руки в кулак. І ще одна хвилина для того, щоб розтиснути його до вихідного, розслабленого положення. Настроїмося виконувати цю вправу дуже плавно, з повним зосередженням на пальцях правої руки. Запам'ятовуйте свої відчуття й стежите за рахунком часу (оцінки часу можуть даватися постукуванням олівця). Отже, почали. Стискаємо праву руку. Розтискаємо праву руку. Запам'ятовуємо відчуття".

Потім інструкція повторюється для лівої руки.

Після завершення вправи учасники обговорюють свої переживання, повідомляють, на якій приблизно оцінці часу відчули, що кулаки правої й лівої

рук були повністю стислі або повністю розслаблені.

## **2. Контраст.**

Вправа корисна, якщо потрібно швидко зняти роздратування, знизити агресивність, мобілізуватися в ситуації зняковілості, розгубленості, сильного хвилювання. Пропонований варіант розрахований на "лабораторні" умови (робота в навчальній групі), однак за аналогією його можна виконувати (повністю або фрагментарно) у будь-якій обстановці, непомітно для навколишніх.

Інструкція: "Сядьте зручніше, стисніть праву руку в кулак. Стискайте міцніше, з максимальним зусиллям. Тримаєте кулака максимально стислим, міцно тримаєте, тримаєте 12 секунд. А зараз опустіть руку на стегно й із закритими очами прислухайтеся до відчуттів у кисті й у передпліччя. Може бути, ви відчуєте тепло, "розбухання" руки й пальців, печіння й вага, а можливо - ледачу знемогу й пульсацію в м'язах. Можливі й протилежні відчуття - прохолоді й легкості. Розповідайте по черзі про свої відчуття. А тепер повторимо вправу з лівою рукою. Намагайтеся тільки стиснути кулака якнайсильніше й не послабляти напруга протягом паузи (12 секунд). А тепер - миттєво розтиснули кулак і опустили руку на коліно.

Те ж сама вправа, але ви стискаєте обидві руки одночасно. Приготуйтеся, почали стискати. Застосовуйте максимальні зусилля, руки повинні тремтіти від напруги (пауза - 10 секунд). А тепер одночасно розслабили обидві руки й опустили їх на коліна.

Тепер робимо тож саме обома руками, тільки втримуємо напругу й розслаблення протягом 1-2 хвилин. Зараз по команді стиснемо обидві руки в кулак й будемо втримувати в такому стані. Як тільки ви відчуєте вгасання напруги, ви розтискаєте обидві руки й продовжуєте сидіти із закритими очами й повністю розслабленими руками. Утримуйте максимальний час обидві руки в розслабленому стані, повністю розслабивши всі м'язи. Як тільки хоч один м'яз вийде з повного розслаблення, відкрийте ока й займіть звичайну позу".

## **3. Виявлення й усунення м'язових затисків.**

Сісти у свідомо незручну позу, наприклад: не повертаючи плечей і тулуба, оглянутися; пригорнути підборіддя до ключиці; підняти нагору або висунути вперед плечі; торкнутися пальцями руки задньої ніжки стільця. Відчуєте виникнення в певних м'язах і суглобах локальної напруги (затиску). Максимально окреслите область затиску, сконцентруйте в цій області своя увага. Тепер зусиллям волі зніміть затиск, викличте відчуття розслаблення, не міняючи пози.

Група вільно розходитьсь по кімнаті. По команді "Стоп" кожний застигає в тій позі, у якій його застав сигнал. Потрібно відчувати області виникнення м'язової напруги (затиски) і, не міняючи пози, зусиллям волі пустити в цю область розслаблення.

Ці вправи досить важливі для фахівців-диспетчерів: для зняття хвилювання при роботі в напруженій ситуації, коректування пози, постави, усунення надлишкових джерел напруги під час роботи та ін.

#### **4. Релаксація в ситуації взаємодії.**

Учасники розбиваються по парах. Перші номери розслаблюються. Другі намагаються вивести їх зі стану релаксації, задаючи питання, на які ті повинні відповідати, зберігаючи стан розслаблення.

Спочатку питання прості (наприклад: "Як тебе кличуть?"). Потім пропонують відгадувати загадки, вирішувати арифметичні приклади, завдання на кмітливість, згадувати дати історичних подій. Далі починається розіграш, провокування конфлікту.

Учасники, що перебувають у стані релаксації, відзначають про себе виникаючі в них переживання, фіксують, коли стає важко втримувати загальне розслаблення, які слова й дії партнера впливали найбільше сильно, як вони намагалися нейтралізувати їхній негативний вплив, чи вдалося перебороти зовнішній відволікаючий вплив.

Після завершення обговорення партнери міняються місцями, повторюють вправу.

#### **Блок 2.**

## **Саморегуляція емоційного стану за допомогою нервово - м'язової релаксації**

Основні передумови занять нервово-м'язовою релаксацією полягають у наступному:

1. Стрес і тривожність пов'язані з м'язовою напругою;
2. При ослабленні напруги м'язів можна досягти значного зменшення переживань занепокоєння, тривоги, інших проявів підвищеного порушення;
3. Відчуття розслаблення м'язів легше досягти й відчути при порівнянні з напругою.

Дослідження показують, що використання техніки нервово-м'язової релаксації, має терапевтичний ефект при безсонні, гіпертонічній хворобі, мігренях, невротичних станах. Тим більше доречно використання цих простих прийомів у профілактичних цілях як своєрідного “психогігієнічного засобу”. Оволодіння технікою нервово-м'язової релаксації дозволяє практично невідготівленій людині досягти стану аутогенного занурення.

Суб'єктивно процес розслаблення представлений відчуттями розм'якшення, поширення хвилі тепла й приємної ваги в проявляється в частині тіла почуттям спокою й відпочинку. Названі відчуття - наслідок усунення залишкового, що зазвичай не береться до уваги напруження у м'язах, посилення кровонаповнення судин даної області й відповідно посилення обмінних процесів. Таким чином, в основі техніки нервово-м'язової релаксації лежить прямий вплив на певні фізіологічні системи, що приводить до виникнення відчутних змін у психічній сфері.

Варто підкреслити, що, викликаючи розслаблення за допомогою техніки нервово-м'язової релаксації, створюються й необхідні передумови для освоєння інших, більше складних прийомів саморегуляції. Усвідомлення розходжень у відчуттях, що характеризують напруження й розслаблення м'язів, лежить в основі формування суб'єктивних критеріїв ступеня розслабленості, ненапруженості (представлених у вигляді “різниці напруг”). Оволодіння



цілеспрямованою концентрацією уваги на основі внутрішніх відчуттів при регулярному виконанні повного циклу вправ сприяє формуванню внутрішніх засобів контролю й керування протіканням психічних функцій.

### **Попередня інструкція.**

Система вправ релаксації припускає напругу з наступним розслабленням кожної групи м'язів протягом 5 сек., які повторюються двічі. Однак якщо Ви відчуваєте залишкову напругу в м'язі, то можна збільшити кількість скорочень м'язових груп до семи разів. Варто пам'ятати, що м'язова напруга не є тотожною м'язовому болю або іншим неприємним відчуттям - мимовільного тремтіння, посмикуванням і ін. У цих випадках варто знизити ступінь довільного скорочення або просто відмовитися від вправи. Якщо Ви хочете розслабити все тіло, то на це буде потрібно близько 20 хв. Можна скоротити цей час, розслабляючи менше число м'язових груп.

І, нарешті, під час виконання вправ не затримуйте подих. Дихаєте нормально або, якщо це зручніше, вдихайте під час напруги й видихайте при розслабленні м'язів.

### **Основна інструкція.**

Перш ніж почати займатися, знайдіть спокійне місце із приглушеним висвітленням. Сядьте в зручне крісло... Звільніться від одягу, що стискає Вас, - пасків, що тиснуть, краваток, важкого верхнього одягу, тісного взуття. Зніміть годинники, окуляри, контактні лінзи.

Почніть із того, що зверніть увагу на Ваш подих. Подих - це метроном вашого тіла. Постежте, як працює цей метроном. Стежте, уважно, як повітря попадає в ніздрі й далі проходять у легені. У міру того, як Ви вдихаєте, живіт і грудна клітка розширюються, при видиху вони звужуються. Зосередьтеся на вашім подиху протягом 2-3 хвилин.

Потім переходьте до розслаблення основних груп м'язів.

### **Грудна клітка.**

Розслаблення почніть із грудної клітки. Зробіть дуже глибокий вдих. Спробуйте вдихнути все повітря, що Вас оточує. Затримайте повітря...

(порахуйте до 10-20) і... розслабтеся. Тепер видихніть все повітря з легенів і поверніться до нормального подиху. Чи відчули Ви напругу в грудній клітці під час вдиху? Чи помітили Ви розслаблення після видиху? Запам'ятаєте це відчуття, усвідомте, оцініть його, оскільки прийдеться знову повторити цю вправу. Вдихніть глибоко! Дуже глибоко! Глибше, ніж колись! Глибше, ніж коли-або! Затримайте вдих і розслабтеся. Швидко видихніть і поверніть вихідний подих. Відчули тепер напругу? Відчули розслаблення? Спробуйте зосередитися на різниці Ваших відчуттів, щоб потім з більшим успіхом повторити всі знову.

(Між вправами пауза в 10-15 сек.)

### **Нижня частина ніг.**

Звернемося до ступнів і ікр. Перш ніж почати, поставте обидві ступні щільно на підлогу. Залишіть пальці ніг на підлозі й підніміть обидві п'яти так високо, як тільки це можливо. Затримаєте їх у такому положенні й розслабте. Нехай вони м'яко впадуть на підлогу. Ви повинні були відчути напругу в ікрах. Повторіть цю вправу: підніміть п'яти високо, дуже високо! Ще вище, ніж колись. Затримайте! А тепер розслабте. При розслабленні Ви могли відчути поколювання в ікрах, деяку вагу, що відповідає розслабленому стану.

Тепер залишіть обидві п'яти на підлозі, а пальці підніміть якнайвище, намагаючись дістати ними до стелі. Затримаєте їх! І розслабте... Повторіть цю вправу. Підніміть пальці ніг високо! Вище! Ще вище! Затримайте! Розслабте... Ви можете відчути поколювання в ступнях. Спробуйте відчути це поколювання, а можливо й тяжкість. Ваші м'язи зараз розслаблені. Нехай м'язи стають усе важче й все більше слабшають (пауза 20 сек.).

### **Стегна й живіт.**

Тепер зосередьте увагу на м'язах стегон. Це вправа дуже проста. Витягнути прямо перед собою обидві ноги, якщо це незручно, можна витягати по одній нозі. При цьому пам'ятайте, що ікри не повинні напружуватися. Випрямляйте обидві ноги перед собою. Прямо! Ще пряміше! Затримайте! І розслабте... Нехай ноги м'яко впадуть на підлогу. Відчули Ви напругу в

стегнах?

Повторіть цю вправу. Витягніть обидві ноги перед собою! Прямо! Ще пряміше! Пряміше, ніж колись! Затримайте! І розслабте...

Щоб розслабити протилежну групу м'язів, уявіть собі, що Ви на пляжі й зариваєте п'яти в пісок. Заривайте п'яти в підлогу! Твердіше впирайтеся п'ятами! Ще твердіше! Твердіше, ніж було колись! Затримайте напругу! І розслабте. Повторіть ще раз. Заривайте п'яти в підлогу. Твердіше! Ще твердіше! Твердіше, ніж було! Ще! І розслабте. Тепер у верхній частині Ваших ніг повинне відчуватися розслаблення. Дайте м'язам розслабитися ще більше. Ще! Зосередьтеся на цьому відчутті (пауза 20 сек.).

### **Кисті рук.**

Переходьте до рук. Спочатку стисніть одночасно обидві руки в кулаки. Стисніть настільки сильно, наскільки це можливо. Стисніть кулаки дуже міцно. Міцніше, ніж дотепер! Ще міцніше! Затримайте! І розслабте. Це чудова вправа для тих, чії руки утомилися протягом дня. Тепер повторите. Стисніть кулаків дуже міцно. Міцніше! Ще міцніше! Міцніше всього! Затримаєте й розслабте...

Для того, щоб розслабити протилежну групу м'язів, потрібно просто розчепірити пальці настільки широко, наскільки це можливо (уявіть, що ви граєте на піаніно). Розсуньте Ваші пальці широко. Ширше! Ще ширше! Затримаєте їх у цьому стані! Розслабте. Повторите ще раз. Розчепірте Ваші пальці. Ширше! Ще ширше! Максимально широко! І розслабте. Зверніть увагу на відчуття теплоти й поколювання в кистях рук і передпліччях. Запам'ятаєте ці відчуття (пауза 20 сек.).

### **Плечі.**

Тепер попрацюйте над плечима. Ми несемо на наших плечах великий вантаж напруги й стресу. Дана вправа складається в потискуванні плечима у вертикальній площині в напрямку до вух (подумки спробуйте дістати до мочок вух вершинами плечей). Підніміть плечі. Підніміть їх вище. Ще! Вище, ніж було! Затримайте! Розслабте. Повторимо ще раз. Піднімайте Ваші плечі якнайвище! Ще вище! Вище! Максимально високо! І розслабте. Сконцентруйте

увагу на відчутті ваги в плечах. Опустить плечі, повністю дайте їм розслабитися. Нехай вони стають усе важче й важче (пауза 20 сек.).

### **Обличчя.**

Перейдіть до лицьової області. Почніть із рота - посміхніться настільки широко, наскільки це можливо. Це повинна бути посмішка “до вух”. Посміхніться широко. Ще ширше! Ширше нікуди?! Затримайте цю напругу! І розслабте. Тепер повторіть цю вправу. Широка посмішка! Найширша посмішка! Ще ширше! Ширше! Затримайте! І розслабте.

Для розслаблення протилежної групи м'язів стисніть губи разом, начебто Ви хочете когось поцілувати. Стисніть губи разом. Дуже міцно стисніть їх. Ще! Міцніше! Стисніть їх максимально міцно й щільно. Розслабте. Повторіть цю вправу. Стисніть губи! Міцніше! Витягніть їх трохи вперед! Ще міцніше! Затримайте! І розслабте. Розпустить м'язи навколо рота, дайте їм розслабитися! Ще більше й більше розслабте їх.

Тепер перейдіть до очей. Треба дуже міцно закрити очі. Уявіть, що у Ваші очі потрапив шампунь. Зажмурте ока. Дуже міцно! Ще міцніше! Зовсім, міцно! Затримайте! Розслабте. Повторіть цю вправу. Закрийте сильніше Ваші очі! Сильніше! Напружте віка! Ще! Ще сильніше! Розслабтеся.

Остання вправа полягає в тому, щоб максимально високо підняти брови. Не забудьте, що Ваші очі повинні бути при цьому закриті. Підніміть брови високо. Якнайвище! Ще вище! Так високо, як це тільки можливо! Затримайте! Розслабте. Повторіть цю вправу. Підніміть брови. Ще вище! Якнайвище! Затримайте їх у цьому положенні! І розслабте. Зробіть паузу на кілька митей, щоб відчути повне розслаблення особи (пауза 15 сек.).

### **Заключний етап.**

Зараз Ви розслабили більшість основних м'язів Вашого тіла. Щоб була впевненість у тому, що всі вони дійсно розслабилися, проробіть дуже просту вправу: Щосили напружте відразу всі м'язи. Зберігайте цю напругу, повільно рахуючи до двадцяти. Потім глибоко вдихніть і разом з дуже повільним видихом, зніміть цю напругу. Нехай ваше тіло обм'якне. Відкиньтесь на спинку

крісла або стільця й посидьте кілька хвилин просто так, ні про що не думаючи, почувуючи, як вам добре й спокійно. Ви відчуваєте, що Ваше тіло стало дуже важким, дуже розслабленим. Це приємне почуття. Затримайте ці відчуття й насолодіться почуттям розслаблення (пауза 2 хв.).

Ви самі відчуєте, коли вам треба продовжити вправу. Звичайно це відбувається через дві-три хвилини. Не змушуйте себе. Між виконанням вправ дихайте рівно й спокійно, зосереджуючи увагу на грудній клітці й стежачи за процесом подиху. Наприкінці подумки “ пробіжіться” по всьому тілу від кінчиків пальців ніг до верхівки, відзначте наявну напругу в м'язах. Якщо напруга є, повторіть вправу ще раз.

(Вправи можна виконувати від 3 до 7 разів).

### **Вихід зі стану релаксації.**

Для того, щоб повернутися в стан робочої активності, зробіть глибокий вдих, затримайте подих і різко видихніть. Установіть звичний ритм подиху. Повторіть ще раз - два.

На додаток до наведеного змісту сеансу нервово-м'язової релаксації можна сказати наступне:

- перелік наведених вправ може бути розширений за рахунок включення додаткових прийомів аналогічного типу. Так, для більше повного зняття напруги перенапружених м'язів шиї (і на додаток-шкірного покриву голови) варто ввести спеціальні вправи для цих зон: відкидання голови назад з піднятим підборіддям і, зворотне, упор підборіддя в область грудини й ключиць. Іншими словами кількість груп м'язів, що проробляються, можна значно розширити;

- акцентування в наведеному тексті відчуттів важкості й розслаблення, що виникають після виконання кожної вправи, повинні бути доповнені фіксацією уваги й на відчуттях тепла. Це перешкоджає виникненню відчуттів неминущої ваги в тілі в пострелаксаційний період.

Використання прийомів релаксації - потужний засіб, що дозволяє повністю розслабитися й знайти рівновагу. Такі навички є дуже важливими та

безумовно дуже корисними для фахівців чергово-диспетчерських служб

### **Блок 3.**

#### **Прийоми розвитку уваги.**

1. Пропонується якомога найшвидше та без помилок викреслювати з тексту будь-яку літеру, що доволі часто зустрічається. Успішність виконання завдання оцінюється за допомогою підрахунку часу виконання та кількості зроблених помилок – чим менше ці показники, тим вище успішність.

2. З метою тренування перемикання та розподілу уваги пропонується закреслювати одну букву вертикальною рисою, а іншу – горизонтальною або за сигналом міняти закреслювання однієї літери з закресленням іншої. З часом завдання можна ускладнювати. Мета такого тренування – формування первинних, доведених до автоматизму дій, які є підпорядкованими одному чітко усвідомленому завданню.

3. Пропонується за певний проміжок часу дуже детально описати особливості шляху, який людина долає щодня. Те, що вдалося згадати записується, та піддається аналізу з виправленням помилок. В такій вправі визначаються взаємозв'язки уваги та зорової пам'яті.

4. Психолог (або той, хто проводить тренування) пропонує учасникам заняття аркуш паперу з декількома реченнями, в яких навмисно пропущено та переставлено букви в словах. Читати дозволяється тільки один раз, після чого необхідно швидко виправити помилки.

5. З метою тренування навичок зосередження учасниками пропонують переплести пальці так, щоб вільними залишились лише великі. За командою треба почати крутити великі пальці один навколо іншого з постійною швидкістю та в одному напрямку, при цьому треба слідкувати, щоб пальці не торкались один одного. Необхідно зосередитись на цьому русі. Вправу слід робити не менше 5 хвилин. По закінченню вправи обговорюються почуття кожного учасника та складнощі при виконання вправи.

6. Для виконання вправи необхідно мати дошку з розкресленим полем 3x3 та шматочок пластиліну, який буде виконувати роль "мухи". Учасникам

пояснюється, що переміщення "мухи" з однієї клітини на іншу відбувається за допомогою команд, які надають учасники по черзі. Необхідно постійно слідкувати за переміщенням "мухи". Після всіх роз'яснень вправа виконується на полі, що уявляють учасники. Якщо хтось з учасників губить послідовність виконання рухів "мухи", або вона виходить за рамки поля, він зупиняє гру. Виконання цієї вправи вимагає постійного зосередження та концентрації уваги. Умови такого завдання можна поступово ускладнювати.

#### **Блок 4.**

##### **Прийоми розвитку пам'яті.**

1. Учасники розсаджуються в коло. Ведучий визначає тему розмови. Один з учасників починає розвивати її, а потім, впливаючи за випадковими асоціаціями, веде розмову убік. Він різко змінює одну тему на іншу, потім на третю, прагне якнайкраще "заплутати" своє оповідання. Потім той, хто розповідає, жестом передає слово іншому учасникові. Слово може бути передане кожному, тому за ходом гри стежать усе. Той, на кого впав вибір, повинен "розплутати" розмову, тобто коротко пройтися по всіх асоціативних перемикаваннях свого попередника у зворотному порядку - від кінця до початку. Він вертається до вихідній, запропонованій провідної, темі. Потім сам "заплутує" розмова, передає слово комусь іншому, і так далі.

2. Група розсаджується в коло. Один або двоє учасників стають у центр кола. Гаситься світло, і учасники в середині кола приймають будь-які пози, нерухомо застигаючи в них. За сигналом готовності на короткий час включається й відразу вимикається світло. У момент спалаху сидячі в колі намагаються як можна точніше запам'ятати положення що позують. Після спалаху в темряві учасники, що позували в центрі, вертаються на свої місця. Потім включається світло, і члени групи спільними зусиллями намагаються відновити те, що вони бачили. Натурщиків повертають у коло й «ліплять» з них ті ж пози, у яких, на думку групи, вони перебували під час спалаху світла. Після того, як суперечки вляжуться й група прийде до якогось загального

рішення або до декількох альтернативних, учасники в центрі кола демонструють свої дійсні пози.

3. Учасники розсаджуються в коло. Ведучий вимовляє два випадкових слова. Один з учасників уголос описує образ, що з'єднує друге слово ведучого з першим. Потім учасник, що створив образ, пропонує своє слово наступному гравцеві, тому, хто сидить у нього по ліву руку. Той зв'язує це третє слово із другим словом ведучого, а своє власне слово - уже четверте в цьому ланцюжку - передає як завдання своєму сусідові ліворуч. Гра рухається по колу, і наприкінці кожного кола ведучий за секундоміром фіксує час, витрачений на його проходження.

### Література

1. Абульханова-Славская К.А. Деятельность и психология личности. — М.: Мысль, 1980. — 243с.
2. Аксенова Е.А., Базаров Т.Ю. и др. Управление персоналом в системе государственной службы: Учебное пособие. — М.: ИПК госслужбы, 1997. — 220с.
3. Ананьев Б.Г. Психологическая структура человека как субъекта //В кн. Человек и общество. Вып. 2, Л.: ЛГУ, 1967. — 142с.
4. Ананьев Б.Г. Психология проблемы человекознания. — СПб., 2002. — 242 с.
5. Анастаси А. Дифференциальная психология. Индивидуальные и групповые различия. — М.: Апрель-Пресс, 1997. — 475 с.
6. Анастаси А. Психологическое тестирование — М.: Педагогика, 1982. - Т.1. - 438с.
7. Анастаси А. Психологическое тестирование. — М.: Педагогика 1982. - Кн.2.- 452с.
8. Анохин П.К. Принципиальные вопросы общей теории функциональных систем //Избранные труды. Философские аспекты теории функциональных систем. — М., 1978. С.13-26.



9. Асмолов А.Г. Личность как предмет психологического исследования. — М.: Изд-во моск. ун-та, 1984.- 242.

10. Атутов П.Р., Климов Е.А. Проблемы психологического обеспечения подготовки к труду и выбору профессии // Вопросы психологии, 1984., №1, с. 12-19.

11. Бадоев Т.Л. Диагностика структуры мотивов трудовой деятельности: Автореф. дисс. ... канд. психол. наук. Л.: Изд-во Ленинград. ун-та. 1988.

12. Бартлетт Ф. Психика человека в труде и игре. — М.: Наука, 1959. - 144 с.

13. Березин Ф.Б., Мирошников М.П., Соколова Е.Д. Методика многостороннего исследования личности (структура, основы интерпретации, некоторые области применения). — М.: «Фолиум», 1994. — 175с.

14. Бернштейн Н.А. Очерки по физиологии движений и физиологии активности. — М.: Наука, 1969. – 187 с.

15. Бечасний В.Н., Лефтеров В.А., Литвинова Г.А. Тренинговые методы подготовки руководителей органов внутренних дел: теория и практика: Учебно-методическое пособие / Пер. с укр. – Донецк: ДЮИ ЛГУВД, 2007.- 332с.

16. Психологические исследования проблемы профессионализации личности // Психологические исследования проблемы формирования личности профессионала / Под ред. В.А. Боброва и др. — М.: Наука, 1991. С.3-18.

17. Бовин Б.Г. Проведение психологического отбора в высшие школы милиции на основе определения интеллектуально-мотивационной готовности к обучению. — М.: МГУ, 1989. с.16-25.

18. Бовин Б.Г. Современное состояние профессионального отбора в органы внутренних дел // В сб. Научно-техническое обеспечение функций государственной противопожарной службы. М., 1996. с.278-285.

19. Бодалев А.А., Столин В.В. Общая психодиагностика. — СПб.: Изд-во «Речь», 2000. - 440с.

20. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности. — М.: ПЕР

СЭ, 2001. – 254 с.

21. Бодров В.А. и др. Психологический отбор лётчиков и космонавтов. М.: ПЕР СЭ, 1984. - 94 с.

22. Бодров В.А. Основные принципы разработки системы психологического отбора операторов и его проведения // Проблемы формирования профпригодности специалистов. — М.: ПЕР СЭ, 1985. с.31-34.

23. Бодров В.А., Писаренко Ю.Э. Структурно-динамическая концепция психологического прогнозирования профессиональной пригодности операторов // В сб. Развитие идей Б. Ф. Ломова в исследованиях по психологии труда и инженерной психологии. Материалы I научных Ломовских чтений. — М.: Изд. Моск. ун-та, 1992. – 97 с.

24. Бодров В.А., Сыркин Л.Д. Диагностика и прогнозирование профессиональной мотивации в процессе психологического отбора // Психологический журнал. 2003. Том 24., №1. С. 73-82.

25. Большой толковый психологический словарь Т.2 (П-Я); Пер. с англ. / Ребер Артур. - ООО «Издательство «Вече», 2001. — 560 с.

26. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика. — СПб.: Питер, 2002. — 352 с.

27. Бурлачук Л.Ф., Морозов СМ. Словарь-справочник по психодиагностике. — СПб.: Питер, 2001. – 339с.

28. Варламов В.А., Бовин Б.Г., Зыбковец Л.Я. и др. Отчёт о научно-исследовательской работе "Дифференцированный психофизиологический отбор кандидатов на учёбу в специализированные ВУЗы МВД СССР и их дальнейшая профориентация. УДК 612,821,88:658, 311.4, N гос. регистрации 0386.0187. — М.: МВД, 1990. - 185с.

29. Вилюнас В.К. Психологические механизмы мотивации человека. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. – 97 с.

30. Волкова Н.А., Кораблина Е.П. Значение профессиональных качеств в процессе адаптации к трудовой деятельности // Психологическое обеспечение трудовой деятельности / Под ред. А.А. Крылова. Л.: Изд-во Ленинград. Ун-та, 1987. с.91-93.

31.Волковинский Г.А. Мотивация военно-профессионального самосовершенствования. — М.: Воениздат, 1994. — 112 с.

32.Гайда В.К., Захаров В.П. Психологическое тестирование. — Л.: Изд-во ЛГУ, 1982. - 101 с.

33.Геллерштейн С.Г. К вопросу о профессиональной типологии //Психотехника и психофизиология труда. — М.: МГУ, 1930, 6. С.489-502.

34.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: Видав-во Нац. академ. Держ. Прикорд. служби України імені Б. Хмельницького, 2007. — с.107-108.

35. Гонтаренко Л.О. Використання психотренінгових 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.

36.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: ПУПС, 2007. — Вип. 1(27). — 236 с.

37.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. — 564с.

38.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.

39.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 Максименка С.Д. – К.: Міленіум, 2006, вип..27 – С. 343-354.

40.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 Максименка С.Д. – К.:”Логос”, 2006, т.7, вип..9 – С. 43-53.

41.Гонтаренко Л.О. До проблеми соціально-психологічного супроводу професійної кризи /Організація виховної роботи у вищих навчальних закладах МВС України: Матеріали науково-практичної конференції. – Харків: Вид-во Нац. Ун-ту внутр. Справ, 2002 – С. 115-117.

42.Гуревич К.М. Некоторые психофизиологические вопросы формирования оператора //Психофизиологические вопросы становления профессионала. — М.: Советская Россия, 2, 1976. С.86-94.

43.Деревянко Е.А. Интегральная оценка работоспособности при умственном и физическом труде. М.: Экономика, 1976. - 75 с.

44.Деркач А.А., Зазыкин В.Г. Профессионализм деятельности в особых и экстремальных условиях — М.: Узд-во РАГС, 1998. - 223 с.

45.Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників МНС України 07.10.04 наказ № 100. – К.: МНС України. – 96 с.

46.Дмитриева М.А. Крылов А.А. Нафтульев А.И. Психология труда и инженерная психология. Л.: Изд-во Ленинград. Ун-та, 1979. - 224 с.

47.Дубровский В.И. Реабилитация в спорте. — М.: МГУ 1991. - 93 с.

48.Дьяченко М.И., Кандыбович Л.А., Пономаренко В.А. Готовность к деятельности в напряженных ситуациях: психологический аспект. —Минск:

Изд-во Университетское, 1985. - 206 с.

49. Дьяченко М.И. Адаптация к экстремальной ситуации //Материалы IV Всесоюзного съезда общества психологов. — Тбилиси: Мецниереба, 1971. - с.85-85.

50. Екстремальна психологія: Підручник / За заг. ред проф. Ю.В. Тимченка – К.: ТОВ “Август трейд”, 2007. – 502 с.

51. Елисеев О.П. Конструктивная типология и психодиагностика личности. Под ред. В.Н. Панферова. — Псков: Изд-во ПОИУУ, 1994. - 280с.

52. Забродин Ю.М. Методологические проблемы психологического анализа и синтеза человеческой деятельности //Вопросы кибернетики. Эффективность деятельности оператора, 1982. С. 49-23.

53. Завалишина Д.Н. Структура надежности умственной деятельности оператора //Надежность и эффективность комплексных систем "человек - техника". — Л.: Изд-во ЛГУ, 1971. - С.16-17.

54. Зазыкин В.Г. Деятельность специалистов в особых условиях: психолого-акмеологические основы. — М.: РАГС, 1994. — 57 с.

55. Зараковский Г.М. Психофизиологический анализ трудовой деятельности. — М.: Прогресс, 1966. - 68 с.

56. Зараковский Г.М., Медведев В.И., Мунипов В.М. Принципы эргономического описания деятельности оператора //Эргономика. — М., 1971, т. 2. С. 48-61.

57. Зеличенко А.И., Шмелёв А.Г. К вопросу о классификации мотивационных факторов трудовой деятельности и профессионального выбора //Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 1987. - №4. - С.23-26.

58. Зеер Е.Ф. Психология профессий. — Екатеринбург: Деловая книга, 2003. — 247 с.

59. Зинченко В.П., Мунипов В.М., Гордон В.И. Исследование визуального мышления //Вопросы психологии. — 1973, №2. С.3-14.

60. Иванова Е.М. и др. Спецпрактикум по психологическому изучению профессиональной деятельности. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1980.- 65 с.

61. Иванова Е.М. Психотехнология изучения человека в трудовой деятельности. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1995.- 135с.

62. Ильин Е.Л. Успешность деятельности компенсации и компенсаторные отношения // Вопросы психологии. 1983. - № 5. – С. 15-18.

63. Инженерная психология в военном деле /Под.ред. Б.Ф.Ломова. — М.: Военное издательство, 1983. - 224 с.

64. Капустина А.М. Социально-психологическая диагностика профессиональных качеств личности.: Автореф. дис... канд. психол. наук. — Л. ЛГУ, 1985. - 16с.

65. Кемпбелл Д.Т. Модели экспериментов в социальной психологии и прикладных исследованиях. — М.: Прогресс, 1980 - 387с.

66. Климов Е.А. О структуре профессиональной пригодности //Проблемы формирования профпригодности специалистов. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1985. с.123-125.

67. Климов Е.А. Введение в психологию труда. — М.: Изд-во Московск. Ун-та, 1988. - 197 с.

68. Климов Е.А. Психология профессионала. – М.: Наука, 1996. - 168 с.

69. Ковалевский В. Методологические проблемы профессионального психологического отбора военнослужащих // Военная мысль. 1974. №1. С. 71-80.

70. Коваленко А.С. Проблемы совершенствования деятельности штабных аппаратов органов внутренних дел в современных условиях //Штабная практика, 1993. - 27 с.

71. Корольчук М.С., Крайнюк В.М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Ніка – Центр, 2006 – 580с.

72. Косачёв В.Е., Агапов И.В., Усов В.М. Квалиметрический подход к изучению профессионально важных качеств // Развитие идей Б.Ф.Ломова в исследованиях по психологии труда и инженерной психологии. Материалы I научных Ломовских чтений. — М.: Наука, 1992. - с.148.

73. Котелова Ю.В. Очерки по психологии труда: учебное пособие /Под

ред. Е.М.Ивановой. — М.: Изд-во Московского Ун-та, 1986. - 118 с.

74. Котик М.А. Психология защищенности человека от опасности в профессиональной деятельности.: Автореф. дис. ...докт. пси-хол. наук. —Л.: ЛГУ, 1985.

75. Котов З.П., Вейтнере И.А. Профессиограммы для операторов счетно-вычислительной техники, водителей троллейбусов и трамваев. — Рига.: Валгус, 1972. - 84 с.

76. Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості: Монографія. — К.: Ніка – Центр., 2007. – 432с.

77. Кудрин И.Д., Кулагин Б.В., Дьяконов И.Ф. К вопросу о профессиональном отборе военнослужащих // ВМЖ, 1983. №5. С. 46-47.

78. Кузьмина З.В. Исследования самооценки личности в условиях успеха и неудачи //Новые исследования в психологии, 1974. С. 34-37.

79. Кулагин Б.В. Основы профессиональной психодиагностики. — Л.: Медицина, 1984. – 443с.

80. Лефтеров В.О. Психологічні тренінгові технології в органах внутрішніх справ: Монографія: У 2-х т. – Т. 1: Методологія психотренінгу та його використання у професійно-психологічному розвитку персоналу, задіяного в екстремальних видах діяльності. – Донецк: ДЮОІ, 2007.- 242 с.

81. Ларцев М.А. Психофизиологическая экспертиза профессиональных контингентов, участвующих в ликвидации ЧС. Методические рекомендации МР№96\266. — М.: ВЦМК "Защита", 2000. - 25с.

82. Лебедев В.И. Экстремальная психология. М.: ЮНИТИ, 2001. - 431с.

83. Левитов Н.Д. О психических состояниях человека. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1964. - 170 с.

84. Леонова А.Б. Психодиагностика функциональных состояний человека. — М.: МГУ, 1984. - 200 с.

85. Леонтьев А.Н. Глава о способностях (рецензия на рукопись Н.С. Лейтеса) // Вопросы психологии. 2003. №2. - С. 7-13.

86. Леонтьев А.Н. О проблеме способностей (К замечаниям Б.М. Теплова

по поводу рецензии на главу для учебника) // Вопросы психологии. 2003. №2.- С.20-31.

87. Леонтьев Д.А. Методика изучения ценностных ориентации //Практикум по психодиагностике. Конкретные психодиагностические методики. — М.: Изд-во Моск. ун-та,, 1989. с.147-159.

88. Личность воина: Методики психологического и психофизиологического обследования. — М.: Воениздат, 1990. — 76 с.

89. Ломов Б.Ф. О системном подходе в инженерной психологии //Вопросы психологии, 1975, 2. с. 31-45.

90. Ломов Б.Ф. О путях построения теории инженерной психологии на основе системного подхода //В кн: Инженерная психология: теория, методология, практическое применение. — Л.: Изд-во ЛГУ, 1977. с. 31-55.

91. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. — М.: Наука, 1984. - 444 с.

92. Лучшие психологические тесты для профотбора и профориентации. — Петрозаводск: «Петроком», 1992. — 318 с.

93. Марищук В.Л. Психологические основы формирования профессионально значимых качеств: Дис. ...Докт.психол. наук. — Л.: Изд-во ЛГУ, 1982.

94. Марищук В.Л. .Блинова С.Н. О некоторых актуальных проблемах психологического отбора //Проблемы формирования психологической пригодности специалистов /Под ред. Ю.М.Забродина. — М.: Знание, 1985. с.146-149.

95.Мельников В.М., Ямпольский Л.Т. Введение в экспериментальную психологию личности. — М.: Просвещение, 1985. — 319 с.

96.Мерлин В.С. Проблемы экспериментальной психологии личности. Выпуск 6. —Пермь: Изд-во Пермь-издат, 1970. - 296 с.

97.Методика проведения военно-профессионального отбора кандидатов в военно-учебные училища ПВО. — М.: Министерство обороны СССР, 1982. - 91с.



98. Методы психологических исследований // Сб. науч. трудов. — М.: Ин-т психологии АН СССР, 1976. - 176 с.

99. Мильман В.Э. Мотивационный профиль личности // В кн. Практикум по психодиагностике / Психодиагностика мотивации и саморегуляции. — М.: МГУ, 1990. - 160 с.

100. Матеюк О.А. Професійний психологічний вплив військового керівника на підлеглих в особих умовах діяльності: Монографія. — Хмельницький: Видав. нац. акад. ДПСУ ім. Хмельницького, 2006. — 347 с.

101. Мир профессий: Человек-техника // Сост. В.Е.Гаврилов. — М.: Молодая гвардия., 1987. - 350 с.

102. Наенко Н.И. Психическая напряженность. — М.: МГУ, 1976. - 112 с.

103. Назаров О.О, Гонтаренко Л.О. Кризи особистісного становлення як фактор девіантної поведінки // Матеріали I міжвузівської науково-практичної конференції. Формування та розвиток особистості в умовах вищих навчальних закладів МНС України. — Харків: АПБУ, 2003. — С. 44-45.

104. 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.

105. Наказ МНС України від 23.02.2004 р. № 89 «Про затвердження Інструкції з організації психологічного забезпечення службової діяльності аварійно-рятувальних служб». — К.: МНС України, 2004. — 44 с.

106. Наказ МНС України від 23.11.2004 № 187 Про затвердження Концепції психологічного забезпечення службової діяльності працівників апаратів та підрозділів Міністерства України з питань надзвичайних ситуацій. — К.: МНС України, 2004. — 3с.

107. Наказ МНС України № 356 від 24.11.2005 «Про створення інформаційно-диспетчерської служби допомоги населенню за телефонним номером «112». — К.: МНС України, 2005. — 8 с.

108. Ньюстон Д.В. Девис К. Организационное поведение. —СПб.: Питер,

2000. – 116 с.

109. Небылицын В.Д. Психофизиологические исследования индивидуальных различий. — М.: Наука, 1976. - 336 с.

110. Никифоров Н.С. Самоконтроль человека. — Л.: Изд-во ЛГУ, 1989. - 192с.

111. Основы инженерной психологии //Под ред. Б.Ф.Ломова. — М.: Высш. шк., 1986. - 448с.

112. Основы профессионального психологического отбора военных специалистов /Под ред. В.Л. Пухова. —М.: Министерство обороны СССР, 1981.- 428 с.

113. Основы психодиагностики. Учебное пособие для студентов педвузов. — Москва, Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 1996. — 544с.

114. Остриков Н.М. Методическая разработка по изучению профессионально значимых качеств личности работающей на производстве молодежи. — Л.: ЛГУ, 1977. - 22 с.

115. Павлов І.П. Професійна придатність фахівця /ПСС. — М.: Госиздат, 1951. – 112 с.

116. Платонов К.К. Вопросы психологии труда. — М.: Прогресс, 1970. - 264 с.

117. Петров В.Е. Психометрическая адаптация диагностического инструментария профессионального психологического отбора кадров на службу в органы внутренних дел: Методическое пособие. — Казань.: МВД, 2003. – 63 с.

118. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. /Марищук В.л., Евдокимов В.И. — СПб.: Издательский дом «Сентябрь», 2001. - 260 с.

119. Практикум по психодиагностике. Дифференциальная психометрика / Под ред. В.В. Столина, А.Г. Шмелева. — М.: Прогресс, 1984. – 352 с.

120. Покровский Б.Л., Завьялов Е.С., Сергеев В.А., Иоселиани К.К. Методическое пособие по изучению индивидуально-психологических особенностей лётного и курсантского состава. — М.: Воениздат, 1988. – 97 с.

121. Пономаренко В.А., Ворона А.А. Формирование личности профессионала //Развитие идей Б.Ф. Ломова в исследованиях по психологии труда и инженерной психологии. Материалы I научных Ломовских чтений. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1992. с.75-76.

122. Потапчук Є.М. Теорія та практика збереження психологічного здоров'я військово-службовців: Монографія. — Хмельницький: Видавництво Національної академії ДПСУ, 2004. – 323 с.

123. Практикум по психодиагностике. Дифференциальная психометрика /Под ред. В.В. Столина, А.Г. Шмелева . — М.: МГУ, 1984. – 223с.

124. Практикум по психодиагностике. Конкретные психодиагностические методики. — М.: Изд-во Моск. ун-та , 1989.-198с.

125. Практикум по психодиагностике //Психодиагностика мотивации и саморегуляции. — М.: МГУ, 1990. - 160 с.

126. Проблемы профилактики дезадаптации и профессиональной деформации у сотрудников органов внутренних дел // Сб.научных трудов ВНИИ МВД. — М., 1993. 98 с.

127. Проблемы профессионального психологического отбора авиационных специалистов /Под ред. Г.У. Дольникова. — М.: Воениздат, 1985. - 286 с.

128. Проблемы формирования психологической пригодности специалистов /Под ред. Ю.М. Забродина. — М.: Знание, 1985. - 280 с.

129. Профессиография основных видов деятельности сотрудников Государственной противопожарной службы МВД России: Пособие / М.И. Марьин, И.Н. Ефанова, М.Н.Поляков и др. — М.: ВНИИПО, 1998. - 114 с.

130. Психодиагностические методы. — Л.: Изд-во ЛГУ, 1976.-248 с.

131. Психологическая оценка и прогнозирование профессиональной пригодности военных специалистов: Учебное пособие. Под. ред. В.И.Пахомов. — М.: Военное издательство, 1988. - 263 с.

132. Психология личности. Тесты, опросники, методики. — М.: Изд-во Моск ун-та, 1995. - 275 с.

133. Психология. Учебник /Под ред. – А.А. Крылова — Спб. Изд-во СПбГУ, 1988. – 368 с.

134. Психология экстремальных ситуаций: Хрестоматия /Сост. А.Е. Тарас, К.В. Сельченко. — Мн.: Харвест, М.: АСТ, 2000. - 480 с.

135. Психология. Словарь /Под общ. Ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. - 2-е изд., испр. и доп. — М.: Политиздат, 1990. — 494 с.

136. Психофизиологическое обследование работоспособности сотрудников Государственной противопожарной службы: Пособие. / М.И. Марьин и др. — М.: ВНИИПО МВД России, - 1998. - 177 с.

137. Пуховский Н.Н. Психологические последствия чрезвычайных ситуаций. — М.: Академический Проект, 2000. - 286 с.

138. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. — Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 1998. - 672 с.

139. Розпорядження №50-р від 03.08.2005 «Про впровадження пілотного проекту інформаційно-диспетчерської служби допомоги населенню в місті Харкові». —Харків: МНС України, 2005. - 11с.

140. Роговин М.С. Военная психология в США. — М.: Военная мысль. 1959, 6. - с.65-73.

141. Розпорядження. Додаток 2 № 7768 від 28.12.2004 «Про створення служби допомоги населенню за єдиним телефонним номером». — К.: МНС України, 2004. – 14 с.

142. Романов В.В., Крюз М.В. Руководство по профессиональному психологическому отбору кандидатов на службу в органы прокуратуры Российской Федерации. — М., 1994. - 116 с.

143. Романова Е.С., Суворова Г.А. Психологические основы профессиографии. — М.: Наука, 1990. - С. 37-41.

144. Ростунов А.Т. Методологические основы разработки системы профессионально-психологического отбора операторов //Проблемы формирования профессиональной пригодности специалистов /Под ред. Ю.М.

Забродина. — М.: Знание, 1985. - С. 198-199.

145. Ростунов А.Т. Формирование профессиональной пригодности. — Минск, 1984. - 176 с.

146. Рыбников В.Ю. Психологическое прогнозирование надежности деятельности и коррекция дезадаптивных нервно-психических состояний специалистов экстремального профиля: Монография. — СПб.: СПб. ун-т, 2000. - 205 с.

147. Самонов А.П. Психология для пожарных. Психологические основы подготовки пожарных к деятельности в экстремальных условиях. — Пермь: Звезда, 1999. - 600 с.

148. Самоукина Н.В. Экстремальная психология. — М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Издательство ЭКСМОС. 2000. - 288 с.

149. Словарь практического психолога / Сост. СЮ. Головин. — М.: ООО «Издательство АСТ», 2001.- 800с.

150. Собчик Л.Н. Стандартизированный метод исследования личности. — М., 1990, 76 с.

151. Собчик Л.Н. Психодиагностика: методы и методология. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. — 243с.

152. Современный словарь по психологии. — Минск.: «Современное слово», 1998.-768 с.

153. Спільний наказ Міністерства охорони здоров'я України і Державного Комітету України з нагляду за охороною праці від 23.09.94 №263/121 “Про затвердження переліку робіт, де є потреба у професійному відборі”, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України від 25.01.95 за №18/554. — К.: Министерство охраны здоровья. 1994. — 23с.

154. Стрелков Ю.К. Психологическое содержание операторского труда. — М., 1999. — 176 с.

155. Суходольский Г.В. О требованиях к психологическому изучению деятельности //Личность и деятельность. —Л., Изд-во Лен. Ун-та, 1982. с.11-20.

156. Суходольский Г. В. Основы психологической теории деятельности.

—Л.: ЛГУ, 1988.

157. Теорія і практика професійного психологічного відбору. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. — К.: Ніка – Центр, 2006, - 536 с.

158. Теплов Б.М. Из дискуссии с А.Н. Леонтьевым по проблеме способностей (1953). Письмо первое// Вопросы психологии. 2003. №2. С. 13-20.

159. Теплов Б.М. Из дискуссии с А.Н. Леонтьевым по проблеме способностей (1953). Письмо второе // Вопросы психологии. 2003. №2. С.31-33.

160. Теплов В.М. Проблемы индивидуальных различий. - М.: Педагогика, 1961.-535 с.

161. Тімченко О.В. Професійний стрес працівників органів внутрішніх справ України (концептуалізація, прогнозування, діагностика та корекція) /Автореф. дис.... д. психол. Наук. — Харків, унів. МВС України, 2003. – 34 с.

162. Тимчасова настанова з організації професійної підготовки працівників органів управління та підрозділів МНС України: Затв. МНС України 27.11.03 наказ № 455. — К.: МНС України, 2003. – 62 с.

163. Толочек В.А. Профессиональный отбор и психологические тесты. — М., 2001. – 217 с.

164. Толочек В.А. Стили профессиональной деятельности. - М.: Смысл, 2000.-199 с.

165. Толочек В.А. Современная психология труда: Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2006. – 479 с.

166. Турчинов А.И. Профессионализация и кадровая политика: проблемы развития теории и практики. — М.: МПСИ, Флинта, 1998. - 272 с.

167. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. — М.: Педагогика, 1986.

168. Холдинг Х., Кокавеч И. Оценка профессиональной деятельности //В сб. Иностранная психология, т.3, 5, 1995. с,49-56.

169. Ценова Б.М. Психологические факторы бездефектного труда: Автореф. дис. ... канд.психол.наук. — Л., 1982. 17 с.

170. Чижов Н.А. Кадровые технологии. — М.: Прогресс, – 2000. – 112 с.

171. Черепанова Е.М. Психологический стресс. Помоги себе и ребенку.

Второе издание. — М.: издательский центр «Академия», 1997.- 96с.

172. Чирков В.И. Психологические основы подготовки кадров. Текст лекций. — Ярославль. Изд-во Яр. Гос. Ун-та, 1988. 48 с.

173. Шадриков В.Д. Проблема системогенеза в профессиональной деятельности. М., 1983. 185 с.

174. Шадриков В.Д. Психология деятельности и способностей человека. — М.: Издательская корпорация "Логос", 1996. 318 с.

175. Шерман Д.Д. К вопросу о применении специальных методов повышения уровня работоспособности и здоровья операторов //Здоровье и функциональные возможности человека. — М., 1985, с. 18-24.

176. Шмелев А.Г. и коллектив. Основы психодиагностики. Учебное пособие для студентов педвузов. — Москва, Ростов-на-Дону: «Феникс», 1996. — 544с.

177. Шулер Х. Отбор персонала. Иностранная психология. Том 2, 1(3), 1994. с.39.

178. Шрейдер Р.В. Формирование и развитие системы профессионально важных качеств.: Автореф.дисс...канд.психол.наук. — Л.: ПГУ, 1981. - 28 с.

179. Ядов В. А. Психологические проблемы социальной регуляции. — М.: Прогресс, 1976. - 276 с.

180. Ainsworth P.B. Psychological Testing and Police Recruit Selection: difficulties and dilemmas. Paper presented to the European Conference on Law and Psychology, Oxford, England. 127. Ainsworth P.B. "Psychology and Policing in a Changing World", —Wiley, 1995. – 325 p.

181. Baehr, M.E. & Oppenheim, A.B. Job analysis in Police Selection Research. In C D.Spielberger, Police Selection and Evaluation. Washington, DC: Hemisphere. 1979. – 123 p.

182. Brown, F.G. Principles of Educational and Psychological Testing (second edition). — NY: Holt, Rinehart & Winston. 1976. – 237 p.

183. Cartel, R.B. Personality and motivation, structure and measurement. — NY: World Book, 1957. – 227 p.

184. Cronbach, L.J. Essentials of psychological testing. (3<sup>rd</sup> edition). — NY: Harper & Row, 1970. — 219 p.
185. Cronbach L.J., Meehl P.E. Construction in psychological tests.- Psychol. Bull., 1952, vol.52, p.281-303.
186. Dudek. E Personnel selection.- Annu. Rev. Psychol., 1963, vol.14, p. 261-284.
187. Edwards, A.J. Individual Mental Testing. Part I History and theories. Scranton, PA: Intext Educational Publishers, 1971. — 376 p.
188. Lowry, P.E. The assessment centre: An examination of the effects of assessor characteristics on assessor scores. Public Personnel Management; 1993 Feb. Vol 22(3), p.487-501.