**Гонтаренко Людмила Олександрівна. Професіографічний аналіз діяльності працівників чергово-диспетчерської служби МНС України : Дис... канд. наук: 19.00.09 – 2008**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Гонтаренко Л.О. Професіографічний аналіз діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.** – Рукопис.  Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.09 – "Психологія діяльності в особливих умовах". – Університет цивільного захисту України. - Харків, 2008.  У дисертації наведено результати дослідження наукової проблеми щодо професіографічного аналізу діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС та визначення алгоритму (вирішального правила) отримання психологічної інформації стосовно придатності особистості до диспетчерського виду діяльності в межах МНС України.  Автором доведено, що ефективність професійної діяльності персоналу чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, як однієї з основних в ланцюгу дій всіх оперативно-рятувальних підрозділів щодо реагування на надзвичайні ситуації, залежить від комплексу професійно важливих якостей працівників, який, за результатами професіографічного опису, має використовуватися при професійно-психологічному відборі та психологічному супроводженні діяльності персоналу.  Серед основних професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України достовірно виділені максимально значущі атенційні, мнемічні, моторні, імажинітивні, емоційні, вольові, мовні та комунікативні якості, а також провідні мотиви професійного вибору працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України.  Виділені та описані основні психологічні типи працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, які мають загальні психологічні особливості, а саме: активно-послідовний, тривожно-інтровертований, імпульсивний та активно-імпульсивний тип працівників серед фахівців "Служби 112"; імпульсивно-гіпостенічний, пасивно-залежний, невротично-боязливий та гіпертимний тип працівників серед фахівців чергово-диспетчерської служби.  Розроблено та запропоновано алгоритм (вирішальне правило) отримання психологічної інформації стосовно придатності особистості до диспетчерського виду діяльності в межах МНС України. | |
| |  | | --- | | У дисертації наведене теоретичне узагальнення та нове вирішення наукової проблеми, що виявляється у професіографічному аналізі діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС та розробці алгоритму (вирішального правила) отримання психологічної інформації стосовно придатності особистості до диспетчерського виду діяльності в межах МНС України.  ***І. Загально-теоретичний та методологічний рівень професіографічного опису діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України дозволив сформулювати ряд положень, що сприяють більш повному розумінню цієї проблеми у сфері психологічних досліджень в межах спеціальності 19.00.09 – "Психологія діяльності в особливих умовах".***  1. За сучасними поглядами, система професійного відбору в професії екстремального профілю діяльності включає соціально-демографічний, медичний, освітній, психологічний, власне професійний і спеціальний види відбору. Окреме та одне з центральних місць у системі професійного відбору посідає саме професійно-психологічний відбір.  Професійно-психологічний відбір - це комплекс заходів, що здійснюється з метою оптимізації процесу прийняття кадрових рішень та дозволяє виявити ступінь придатності кандидата до певної професійної або навчальної діяльності (з урахуванням конкретних умов даної діяльності) на підставі даних, отриманих із використанням психодіагностичних методів.  Основними завданнями професійно-психологічного відбору є: вивчення діяльності (професійної або навчальної) з огляду на вимоги, що висуваються даною діяльністю до особистісних якостей, психологічних здібностей, психофізичних можливостей людини; підбір адекватного методичного інструментарію, що найбільш точно діагностує якості, визначені на попередньому етапі; проведення комплексу заходів із застосуванням обраного методичного інструментарію; узагальнення та аналіз отриманих даних.  На сьогодні система професійного відбору до підрозділів МНС України являє собою процедуру, яка складається із декількох послідовних етапів (відбірна співбесіда, соціально-правовий аспект відбору,медичнийвідбір,конкурсно-екзаменаційний відбір,психологічний відбір), на кожному з яких приймається цілком самостійне та незалежне рішення про придатність кандидата до служби. При цьому саме професійно-психологічний відбір до МНС Україні перебуває в стадії становлення, не маючи на цей час достатньої самостійності, науково обґрунтованих критеріїв і належного нормативно-правового забезпечення.  Діагностичний інструментарій професійно-психологічного відбору до МНС сьогодні не спирається на специфічні особливості професійної діяльності фахівців різного профілю (професії) та вимоги до їх особистісних якостей, які можуть здобуватись лише шляхом професіографічного опису психологічних вимог професії до діяльності та особистості людини за кожною спеціальністю в межах МНС України.  2. Аналіз результатів експертних оцінок фахівців, структури дій та реальної практичної роботи персоналу чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, а також умов несення диспетчерської служби та їх негативного впливу на особовий склад чергової зміни (в першу чергу стосовно її напруженості та негативних наслідків, до яких вона призводить) дозволили встановити відмінності диспетчерського виду діяльності в МНС України від традиційної операторської діяльності, а саме за наявністю активного пошуку оперативної інформації, багаторазового тиражування даного активного пошуку, наявністю групового виконавчого механізму при ліквідації надзвичайної ситуації, що має власну психологічну активність (мотиви, настанови, знання, досвід, дисциплінованість).  Вищезгадане, у сукупності із розширеним аналізом організаційно-штатної і функціональної побудови оперативно-рятувальної служби, а також нормативно-правових актів МНС України, які регулюють її діяльність, довело, що диспетчерський вид діяльності за змістом значною мірою відрізняється від діяльності фахівців інших підрозділів МНС України та пред’являє високі вимоги (вище середніх) до пізнавальних психічних процесів, комунікативних і моторних здібностей, емоційних і особистісних якостей працівника.  3. Серед основних, максимально значущих, професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України виділяються: **атенційні якості**(уміння розподіляти увагу при виконанні декількох функцій, завдань в умовах крайнього дефіциту часу; здатність швидко перемикати увагу з одного виду діяльності на інший; здатність тривалий час зберігати стійку увагу, незважаючи на утому та сторонні подразники), **спостережливість**(професійна спостережливість; уміння вибирати при спостереженні інформацію, необхідну для розв'язання даної проблеми), **мнемічні якості**(здатність протягом тривалого часу утримувати в пам'яті багато інформації; здатність точно відтворювати матеріал в потрібний момент; здатність помічати зміни в обстановці, не зосереджуючи свідомо на них увагу; здатність відразу точно передати те, що чув лише один раз; здатність легко запам'ятовувати словесно-логічний матеріал (терміни, дати, цифри, П. І. Б.); здатність до вибіркового відтворення потрібного в конкретний момент матеріалу), **моторні якості**(уміння швидко записувати; стійкість до статичних навантажень; погодженість рухів із процесом сприйняття; швидка реакція на раптову візуальну інформацію за допомогою певних рухів; швидка реакція на несподівану аудіальну інформацію за допомогою певних рухів), **імажинітивні якості**(здатність знаходити нові незвичайні рішення; здатність прогнозувати результат подій з урахуванням їхньої ймовірності), **інтелектуальні якості**(уміння бачити декілька можливих шляхів і подумки вибирати найефективніший; уміння вибирати з великого обсягу інформації ту, котра необхідна для вирішення завдання; уміння визначити характер інформації, необхідної для ухвалення рішення; здатність до переведення інформації з однієї модальності в іншу; здатність прийняти правильне рішення при нестачі необхідної інформації або відсутності часу на її осмислення; здатність схопити суть основних взаємозв'язків, властивих проблемі; здатність розглянути проблему з декількох різних точок зору), **емоційні якості**(урівноваженість, самовладання в конфліктних ситуаціях), **вольові якості**(здатність брати на себе відповідальність у складних ситуаціях; здатність об'єктивно оцінювати свої досягнення, сили та можливості; здатність до тривалої розумової роботи без погіршення якості, зниження темпу; здатність до тривалого збереження високої активності (енергетичність); уміння відстоювати свою точку зору; швидка адаптація до нових умов; завзятість у подоланні труднощів; збереження зібраності в умовах, стимулюючих збудження), **мовні якості**(уміння давати чіткі, ясні формулювання при стислому викладі інформації; уміння логічно викладати свої думки у розгорнутій формі (доповідь, звіт); уміння вести діалог, аргументувати, доводити свою точку зору; відсутність дефектів мови, гарна дикція) та **комунікативні якості**(здатність до швидкого встановлення контактів з новими людьми; уміння вести ділову бесіду, переговори; уміння дати об'єктивну оцінку діям інших людей; здатність схиляти до себе людей, викликати у них довіру; здатність розумно сполучати ділові та особистісні контакти з оточуючими; уміння погоджувати свої дії з діями інших людей; уміння дохідливо донести до слухача свої думки та наміри; здатність швидко знайти потрібний тон, доцільну форму спілкування залежно від психологічного стану та індивідуальних особливостей співрозмовника; здатність розуміти підтекст того, що сказав співрозмовник).  4. Провідними мотивами професійного вибору працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, що сприяють високому рівню професійної діяльності та обумовлюють професіоналізм особистості, є: прагнення морального задоволення від роботи; схильність до воєнізованої служби; прагнення до порядку, організованості, стабільності, до роботи, що пов’язана з наданням допомоги людям; бажання зробити професійну кар’єру; романтична мрія; прагнення до справедливості, правди та бажання змінити суспільство на краще.  Аналіз мотиваційних профілів, пов'язаних із трудовою діяльністю працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, свідчить, що професійна діяльність задовольняє потреби життєзабезпечення, статусні потреби, потреби в спілкуванні, загальній активності та актуалізує потребу в самореалізації та соціальній корисності. У той же час достатньо напруженою і незадоволеною є потреба в комфортних умовах праці. У цілому задовільна розвиваюча особистість професійна (робоча) структура мотивів призводить до того, що у повсякденному житті (а вона є в три рази тривалішою за часом) структура у певному змісті перетворюється, тобто в ній починають домінувати мотиви потреби, життє-забезпечення, додаткового заробітку, поліпшення умов життя та комфорту. Мотиви росту, розвитку, незважаючи на наявність вільного часу, редуційовані (вони задовольняються у професійній діяльності).  Вважаємо, що виявлена у ході дослідження мотиваційна структура особистості працівників чергово-диспетчерської служби надалі дозволить використовувати її для індивідуально-психологічного вивчення кандидатів до диспетчерського виду діяльності в системі МНС України й, можливо, для розробки критеріїв професійної придатності фахівця.  ***ІІ. Проекція загальнотеоретичних і методологічних положень та висновків, зроблених у процесі дослідження, дозволила одержати ряд результатів, що повніше розкривають специфіку професійної діяльності фахівців чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, та надати низку практичних рекомендацій психологам МНС з питань організації професійно-психологічного відбору та подальшого психологічного супроводу персоналу диспетчерського виду діяльності в системі МНС України.***У ході дослідження:  *визначено* наявність двох ключових аспектів, які впливають на рівень придатності персоналу до роботи в складі чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, а саме: медико-гігієнічного (здатність переносити без серйозних наслідків для здоров'я добові чергування в умовах високого рівня нервово-психічної напруженості та періодичного порушення циклу "сон - пильнування") та особистісного (сумісність особи із даною службою);  *виділені та охарактеризовані:* сутність таособливості інформації, що надходить до диспетчера; основні етапи роботи з нею (прийом, реєстрація, облік, розгляд, прийняття рішення); характерні професійні помилки диспетчерів; фактори, що віктимізують ситуацію надзвичайної події з боку працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику; об’єктивні та суб’єктивні умови успішної ліквідації наслідків надзвичайної ситуації;  *виділені та описані* основні психологічні типи працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України, які мають загальні психологічні особливості, а саме: активно-послідовний, тривожно-інтровертований, імпульсивний та активно-імпульсивний типи працівників серед фахівців "Служби 112"; імпульсивно-гіпостенічний, пасивно-залежний, невротично-боязливий та гіпертимний типи працівників серед фахівців чергово-диспетчерської служби;  *розроблено та запропоновано* алгоритм (вирішальне правило) отримання психологічної інформації стосовно придатності особистості до диспетчерського виду діяльності в межах МНС України.  **Потребує подальшої розробки**питання створення професіограм основних спеціальностей в межах МНС України. | |