

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ЧЕРГОВО-ДИСПЕТЧЕРСЬКИХ СЛУЖБ ЕКСТРЕНОГО ВИКЛИКУ МНС УКРАЇНИ

Назаров О.О.*, Гонтаренко Л.О.**

* канд.психол.н., доцент, перший проректор з навчальної та методичної роботи,

**викладач кафедри соціально-гуманітарних дисциплін,
Університет цивільного захисту України (м. Харків)

Актуальність дослідження. Аналіз діяльності оперативно-рятувальної служби «112», яку вперше в Україні створено в м. Харкові, показав ефективність цього кроку і підтвердив необхідність об'єднання чергово-диспетчерських служб у великих містах в єдину службу. Це дозволяє більш швидко реагувати на надзвичайні ситуації та події, підвищити рівень захисту населення та територій, ефективно керувати у складних ситуаціях як різноманітними службами, так і органами місцевої влади.

У зв'язку з цим постає важливе питання про вивчення особливостей діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику щодо організації ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій саме після отримання первинної інформації, що, у свою чергу, актуалізує визначення сукупності необхідних професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби, професійного відбору до вищезгаданої служби та вдосконалення психологічного забезпечення її діяльності [1].

Актуальність вищезгаданого обумовлюється:

- збільшенням обсягів роботи диспетчерської служби та урізноманітненням завдань, що нею вирішуються;
- практично відсутніми психологічними працями щодо вивчення одного з основних видів діяльності в системі МНС України, а саме – диспетчерської;
- потребою удосконалення психологічного забезпечення даного виду діяльності в органах управління МНС України.

Сучасні підходи до вивчення проблеми психологічного добору, у тому числі й професійного психологічного добору в межах професій екстремального профілю. Аналіз наукової літератури показує, що в сучасній психологічній науці й практиці питання психологічного добору, у тому числі й професійного психологічного добору, вивчаються достатньо широко. Це обумовлено важливістю проблеми та величезною практичною значимістю вирішення цього завдання. Психологічний добір активно застосовується в багатьох сферах діяльності людини як, наприклад, у спорті, управлінні, авіації, деяких галузях промисловості (Агапов І.В., Ворона О.А., Косачов В.Є., Усов В.М. та ін.). Незаперечною є необхідність заходів щодо психологічного добору в тих галузях, де діяльність людини пов'язана із дією стресогенних факторів, таких як ризик для життя або здоров'я, постійна необхідність високої концентрації пам'яті, уваги, робота в незвичайних, змінених умовах, а також інші ефекти, які впливають на психологічний стан людини (Крюз М.В., Пономаренко В.О., Романов В.В. та ін.). При цьому дослідники виходять, в першу чергу, на вирішення проблеми змістовного психологічного аналізу професійної діяльності та її особливостей.

Виклад основного матеріалу. Головна проблема, яка постає перед працівниками оперативно-рятувальної служби «112» та визначає особливості їх професійної діяльності, - це потік інформації про надзвичайні події, що надходить на диспетчерський пункт та вимагає миттєвого осмислення й наступного прийняття рішення. Своєчасне та повне реагування визначає оперативну обстановку на території обслуговування і, у свою чергу, обумовлюється багатьма факторами: кількістю прийнятої інформації, наявним штатним забезпеченням диспетчерської служби, її технічною оснащеністю та професіоналізмом працівників тощо. Однак на практиці, маючи дефіцит часу, штатну та технічну неukoмплектованість, доводиться диференціювати інформацію, що надходить, на кілька градацій.

Тому для успішної ліквідації наслідків надзвичайної ситуації співробітникам диспетчерських служб потрібно: вчасно одержати повідомлення, кваліфіковано його оцінити, визначити

та мобілізувати сили (підрозділи пожежно-рятувальних підрозділів МНС України), за необхідності залучити до дії додаткові сили та засоби, що з ними взаємодіють (працівників правоохоронних органів, швидкої допомоги, різноманітних аварійних служб міста), а також мати можливість підключити резерви при ускладненні обстановки та контролювати весь процес роботи з ліквідації наслідків надзвичайної події від її початку і до завершення.

Виходячи з вищезгаданого, основними завданнями працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, які встановлені їх посадовими інструкціями (функціональними обов'язками), є:

- здійснення оперативного регулювання роботи взаємопов'язаних структурних підрозділів оперативно-рятувальної служби;
- прийом, реєстрація, обробка та аналіз повідомлення про пожежі, аварії, стихійні лиха тощо;
- контроль за своєчасним виїздом пожежно-рятувального підрозділу та підрозділу аварійної служби на об'єкти;
- передача розпоряджень про використання оптимальної кількості пожежної техніки та її виїзду до місць викликів;
- збір, обробка, коригування та накопичення оперативної інформації про обстановку, її зміни та ускладнення;
- ведення обліку особового складу й пожежно-рятувальної техніки, що входить до бойових розрахунків, залишається в резерві під час ліквідації наслідків аварії, стихійного лиха;
- здійснення обміну 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;

- вживання заходів, у разі необхідності, щодо введення в дію резервного диспетчерського обладнання та каналів зв'язку [2].

При цьому працівники чергово-диспетчерських служб екстреного виклику поділяють інформацію, що надійшла, на наступні потоки:

- інформація, що дозволяє реагувати й вживати заходів у достатньо широкому діапазоні часу (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 структурних підрозділів оперативно-рятувальної служби (до 26%);

- інформація довідкового характеру;

- інформація для внутрішнього користування у структурі оперативно-рятувальної служби;

- переадресація інформації в інші служби (швидку допомогу, службу газу, міліцію тощо).

Робота з інформацією складається з 5 етапів: прийом, реєстрація, облік, розгляд, вирішення. Крім того, працівники повинні здійснювати моніторинг, слідкувати за розвитком подій, при потребі нарощувати засоби ліквідації надзвичайної ситуації та постійно підтримувати зв'язок з місцем події.

Аналіз професійної діяльності диспетчерів, проведений в межах нашого дослідження, показує, що найбільш працездатною функцією диспетчера є з'ясування обставин з різними категоріями громадян, що перебувають у стані кризи, що призводить до затягування або неповного отримання інформації.

Крім того, 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 стані алкогольного або наркотичного сп'яніння, наявність зброї в певній частини постраждалого населення, чисельність осіб, втягнених у конфлікт, і 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.

Разом з тим, факторами, що 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;

- погана професійна виучка;

- відсутність професійно-психологічної підготовки та, у першу чергу, невміння правильно спілкуватися з людьми;

- відсутність навичок організації самодопомоги при станах хронічного стомлення та стресу.

Успіху професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України сприяють:

- швидке орієнтування в ситуації, що змінюється;

- відсутність страху за відповідальність;

- ініціативність;

- адекватний рівень професійної підготовленості працівників;

- постійне відпрацьовування професійних навичок чергових, уміння володіти технічними засобами.

Дуже часто працівники чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України в результаті перевантаження

інформацією не в змозі забезпечити взаємодію між пожежно-рятувальними підрозділами, правоохоронними органами та аварійними службами міста через недосконалість технічної оснащеності останніх.

На практиці працівник чергово-диспетчерської служби змушений самостійно визначати значимість інформації, що надійшла, і відповідно до класифікатору подій, категорії пожежі та вибрати алгоритм дій (план залучення сил та засобів) своїм досвідом і професійною кваліфікацією встановлювати черговість прийняття по ній відповідних рішень.

Повільність у реагуванні на заяви негативно впливає на ліквідацію наслідків надзвичайної події. Відомо, що серед надзвичайних ситуацій, у яких загинули люди, близько 65% займають саме ті, по яких реагування здійснювалося із запізненням.

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.

Слід зазначити, що основними вимогами до комплектування чергово-диспетчерських служб екстреного виклику згідно кваліфікаційних вимог до професій МНС України [2] є: базова вища освіта відповідного професіонального спрямування за освітньо-кваліфікаційним рівнем «бакалавр», стаж роботи за фахом у сфері цивільного захисту не менше 1 року та спеціальна навчально-курсова підготовка, яка здійснюється згідно Тимчасової настанови з організації професійної підготовки працівників органів управління та підрозділів МНС України [3].

Аналіз руху кадрів у чергово-диспетчерських службах підтверджує, що більше половини вибулих становлять звільнені зі служби в МНС України. Більше однієї третини складає переміщення в інші служби МНС України (близько 5% від загальної кількості особового складу чергово-диспетчерських служб). Це ті особи, які реалізували своє бажання переміститися в інші служби. Як правило, кількість потенційно бажаних змінити службу в 2-2,5 рази перевищує кількість тих, хто

реально здійснив цю установку. Отже, можна припустити, що принаймні 10% від усього особового складу чергово-диспетчерських служб прагне піти в інші служби МНС України.

Вибіркове дослідження, проведене нами в підрозділах ГУ МНС України в Харківській області (156 чел.), показало, що на питання: "Хотіли б Ви перейти в іншу службу?", близько 70% відповіли негативно ("ні, не хотів би" - 49,5% або "скоріше ні, ніж так" - 19,5%); 10% - "і та й ні"; 13% - "напевно перейшов би"; 2,5% - „перейшов би з першою нагодою"; 3,5% - "взагалі б пішов із МНС України". З результатів 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; у приблизно 20% з'являються перші сумніви; 10% - уже перебувають на роздоріжжі ("і так, і ні" щодо бажання змінити службу); 13% - перейшли границю невизначеності ("перемінив би"); 2,5% - уже вирішили остаточно ("з першою нагодою"); 3,5% - розчаровані роботою не тільки в чергово-диспетчерській службі, але й у МНС України ("взагалі пішов би із МНС").

Аналіз результатів опитування особового складу показує, що масштаби потенційної змінюваності в чергово-диспетчерських службах (бажання змінити службу в рамках МНС України) становлять не менше 15% особового складу, а масштаби потенційної плинності (взагалі піти) - близько 4%. Реалізують же своє прагнення змінити службу близько 4% від загальної кількості особового складу й бажання покинути МНС України 2,5% від особового складу чергово-диспетчерських служб (звільнені за власним бажанням, по закінченню терміну служби, через хворобу). Ми бачимо розходження між потенційними та реальними мотиваційними процесами, тобто існує, імовірно, багато факторів, що загальмовують процес ухвалення рішення про реалізацію наявного наміру перейти в іншу службу або взагалі звільнитися із МНС України.

Результати дослідження дозволили встановити наступну структуру звільнень зі служби із чергово-диспетчерських служб екстреного виклику по МНС України у 2000-2005 рр.:

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

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

Нами проаналізовано умови несення диспетчерської служби та їх негативний вплив на особовий склад чергової зміни.

Аналіз показав, що нормативними актами МНС України для 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 у 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 48 годин при трьохзмінній роботі або 72 години при чотиризмінній роботі.

Під час чергування співробітники змушені перебувати в закритих приміщеннях, сидячи, з великим дефіцитом рухової активності. Робота має 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 є нерівномірною, максимальною в денний час, мінімальною 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%.

Основними функціональними порушеннями у процесі чергування є: втома (56%), дратівливість (20%), головний біль (19%). Приблизно у 9% працівників - сонливість, зниження уваги, болі 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 України, і тільки 44% - вважають себе абсолютно здоровими.

Аналіз структури звільнень із чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, проведений нами, показує неблагополуччя цієї служби у трьох основних аспектах. По-перше, 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 переносити професійне навантаження, сполученою з 24-годинним (добовим) чергуванням.

Інший фактор звільнення пов'язаний із незадоволеністю працівників умовами або змістом праці (12% від всіх звільнених). Головними особистісними факторами незадоволеності є неспокійний, нервовий, напружений характер роботи та певна особистісна несумісність із професією. В 16% особового складу не виправдалися сподівання на успішність роботи в МНС України і є негативне відношення до своєї роботи (15% опитаних не виключають можливості переходу в іншу службу, а 4% - звільнення зі служби в МНС України).

Все вищезгадане дозволяє нам виділити два основних підходи у визначенні придатності до роботи у складі чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України:

1.Медико-гігієнічний (здатність переносити без серйозних наслідків для здоров'я добові чергування в умовах високого рівня нервово-психічної напруженості та періодичного порушення циклу "сон - пильнування").

2.Особистісний - пов'язаний із сумісністю із даною службою.

Окремим питанням є відношення працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України до професійної роботи.

На питання про те, чи виправдалися сподівання від служби в МНС України, нами отримані наступні відповіді:

- виправдалися повністю - 37% опитаних;

- певною мірою виправдалися - 24%;
- утруднилися відповісти - 23% -;
- відповіли негативно на це питання - 16% опитаних.

Можна сказати, що принаймні в 16% 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 України: 19% опитаних не виключають такої можливості, а 4% - виявили потенційне бажання звільнитися із МНС України.

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

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

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

Мало хто з опитаних скаржиться 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 полягає в самому характері виконуваної роботи, у її змісті та меншою мірою пов'язано з умовами діяльності.

Наступним за значущістю фактором незадоволеності роботою є недостатня грошова винагорода за роботу (41% опитаних).

За ним іде фактор незадоволеності, пов'язаний із недостатньою оцінкою значущості роботи чергово-диспетчерських

служб екстреного виклику МНС України керівництвом (цей фактор відзначили 16% опитаних). Слід зазначити, що керівництвом ГУ МНС України в областях приділяється максимальна увага роботі тих служб, від яких залежить загальна оцінка ефективності діяльності Міністерства, у зв'язку із чим пріоритети віддаються пожежним-рятувальникам, але ніяк не чергово-диспетчерським службам.

Менш значимими факторами професійної незадоволеності є такі, як: велика кількість обов'язків (відзначило 14%); відсутність перспективи просування по службі (10%). Важливим фактором незадоволеності (10% опитаних) є низька професійна ефективність працівників чергово-диспетчерських служб.

Підсумовуючи вищезгадане, необхідно підкреслити, що результати нашого дослідження дозволили визначити особливості професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику, що, у свою чергу, надає можливість у подальшому визначити сукупність вимог до особистості майбутнього працівника та у цілому до системи професійного відбору до вищезгаданої служби.

При цьому слід підкреслити, що, як і раніше, основними джерелами комплектування особового складу чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України є народне господарство, цивільні заклади, установи. Це означає, що на посади призначаються особи, які не мають достатнього досвіду для цієї відповідальної роботи, а існуюча система підготовки диспетчерів не дозволяє забезпечити працівників чергово-диспетчерських служб необхідними знаннями. Це підтверджується й тим, що майже половина працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України дають низьку самооцінку рівня свого професіоналізму.

Перспективними напрямками подальших досліджень є визначення професійно важливих особистісних і поведінкових якостей, необхідних для змістовного та обґрунтованого професійного психологічного добору на роботу до чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України.

Література

1. Інструкція з організації психологічного забезпечення службової діяльності аварійно-рятувальних служб. Наказ МНС України від 23.02.2004 р. №89.
2. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників МНС України. МНС України, Мінпраці України. Видання офіційне. Київ, 2004. -96с.
3. Тимчасова настанова з організації професійної підготовки працівників органів управління та підрозділів МНС України. Наказ МНС України від 27.11.2003 р. №455.

<http://nuczu.edu.ua/>