

УДК 158 6

©Н.П. Сергієнко, І.Ю. Сідак, 2010 р.

Н.П. Сергієнко, І.Ю. Сідак

Національний університет цивільного
захисту України, м. Харків

**ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ЧЕРГОВО-
ДИСПЕТЧЕРСЬКОЇ СЛУЖБИ ЕКСТРЕНОГО ВИКЛИКУ «112»
МНС УКРАЇНИ**

В статті йдеться про результативність діяльності служби МНС України «112», що багато чим залежить від уміння правильно і оптимально налаштовувати відносини з населенням. Доводиться, що емоційне вигорання працівників чергово-диспетчерських служби екстреного виклику «112» МНС України може бути викликане різними факторами.

Ключові слова: емоційне «вигорання», працівників чергово-диспетчерських служби екстреного виклику «112».

Н.П. Сергиенко, И.Ю. Сидак

**ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ РАБОТНИКОВ ДЕЖУРНО-
ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ ЭКСТРЕННОГО ВЫЗОВА «112»
МЧС УКРАИНЫ**

В статье идет речь о том, что результативность деятельности службы «112» МЧС Украины во многом зависит от умения правильно и быстро организовать отношения с населением. Доказывается, что эмоциональное «выгорание» работников дежурно-диспетчерской службы экстренного вызова «112» может быть вызвано различными факторами.

Ключевые слова: эмоциональное «выгорание», работники дежурно-диспетчерской службы экстренного вызова «112».

N.P.Sergienko, I.J.Sidak

**EMOTIONAL BURNING OUT OF WORKERS OF THE DEZHURNO-
DISPATCHING OFFICE OF SERVICE OF THE EMERGENCY CALL
«112» MINISTRIES OF EMERGENCY MEASURES OF UKRAINE**

Effectiveness of the service «112» greatly depends on ability and quickly organizes relationships with people, i. e. to set psychological contact with them in time. Proved that the emotional «burnout» of employees dispatch service emergency call «112» may be caused by various factors.

Key words: emotional «burnout», employees dispatch service emergency call «112».

Актуальність. У сучасному світі часто використовують термін «вигоряння». Проблема дослідження емоційного вигоряння є затребуваною й необхідною для нашого життя. Цією проблемою займалися: В. Бойко, С. Масlach, С. Джексон, Е. Фрейденбер. Фактори, які сприяють вигорянню безліч: високе робоче навантаження, недостатня винагорода за роботу, відсутність вихідних, відпусток і інтересів поза роботою, особистісні фактори.

У вітчизняній і зарубіжній психологічній науці набули досить широкого висвітлення питання впливу професійної діяльності на людину та її психічні стани. Проте проблема виникнення синдрому професійного «вигорання» працівників екстреної служби «112» вивчена недостатньо, відсутні дослідження динаміки розвитку й особливостей протікання даного феномену, факторів, що впливають на його появу.

Все це вимагає більш глибокого розгляду як теоретичних, так і практичних аспектів проявів синдрому «вигорання», що визначає успішність професійної діяльності працівників екстреної служби «112» МНС України.

Виклад основного матеріалу. Однією з головних характеристик сучасного світу є наростання частоти і масштабів появи екстремальних ситуацій, катастроф, до яких сучасна наука відносить стихійні лиха, техногенні катастрофи і безпосередні конфлікти у вигляді озброєних дій окремих осіб, бандитських формувань і терористів, а також бойові дії окремих держав.

В Україні лише протягом 2009 року було зареєстровано 48082 пожежі, що завдали прямих матеріальних збитків на 200 млн. 535 тис. грн. Внаслідок пожеж загинуло 4027 осіб, у тому числі 126 дітей; отримали травми - 1901 особа, у тому числі 121 дитина. Таким чином, у 2009 році, щоденно, в Україні виникало в середньому 131 пожежа. Кожного дня внаслідок пожеж гинуло 11 і отримувало травми 5 осіб, вогнем знищувалось 55 будівель та 6 одиниць техніки.

Україна зіткнулася з масштабними катастрофами техногенного характеру при аварії на Чорнобильській атомній електростанції. У цій аварії населення вперше на собі відчувало дію радіаційного чинника. Всі масштабні катастрофи несуть в собі наслідки

матеріального, соціального, медичного і психологічного характеру, що далеко йдуть, які випробовують на собі не тільки постраждали, але і все населення. У надзвичайних ситуаціях доводиться працювати рятувальникам.

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

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

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

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

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

Аналіз аварійних випадків свідчить про те, що в надзвичайних обставинах люди поведуться по-різному. Багато хто при дії екстремальних чинників не втрачає внутрішньої зібраності і холонокровності, зберігає здібність до швидкого орієнтування, виділення головних чинників, що визначають характер ситуації. Небезпека як би мобілізує їх внутрішні ресурси, додає додаткову енергію, сприяє реалізації вольових якостей.

Але буває і так, що працівник, що володіє необхідними

професійними знаннями, в небезпечній ситуації втрачає самовладання, починає надмірно метушитися, замість того щоб організувати їх дії, подає безглузді, нелогічні команди або, навпаки, як би впадає в заціпеніння, перестає усвідомлювати навколишнє оточення, не реагує на сигнали, не організовує дії своїх підлеглих.

Небезпека наслідків дезорганізації діяльності в складній обстановці висунула проблему професійної придатності працівників, під якою розуміється комплекс властивих людині властивостей і нахилів до виконання певного виду праці [10].

Відмінності в поведінці окремих людей в екстремальних умовах не можна пояснити тільки різницею в рівні розвитку окремих, ізольовано даних психофізіологічних якостей особистості, таких, як пам'ять, увага і тому подібне. Ці відмінності відображають глибинні, типологічні властивості нервової системи, що характеризують протікання нервових процесів збудження і гальмування [29].

На основі аналізу нормативно-правових актів та керівних документів МНС України (організаційна побудова, функціональне призначення чергово-диспетчерських служб, по-овано перелік основних завдань працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України,

Виявлено, що факторами, які віктимізують ситуацію надзвичайної події з боку працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, можуть виступати: низька мотивація на ефективне виконання службового завдання, нехтування до нормативними вимогами та прагнення до спрощення ситуації, стан психічної дезадаптації у складній ситуації, недостатня професійно-психологічна підготовка та, у першу чергу, невміння правильно спілкуватися з людьми, відсутність навичок організації самопомогги у станах хронічного стомлення та стресу[2].

Доведено, що для успішної ліквідації наслідків надзвичайної ситуації працівникам диспетчерських служб потрібно: вчасно одержати повідомлення, кваліфіковано його оцінити; мобілізувати сили «першого кидка» (караули, відділення пожежно-рятувальних підрозділів МНС України тощо); за необхідності включити в дію додаткові сили та засоби, що з ними

взаємодіють: працівників правоохоронних органів, швидкої медичної допомоги, різноманітних аварійних служб міста; мати можливість, при ускладненні обстановки, підключити резерви; мати можливість контролювати весь процес роботи з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації від її початку і до завершення.

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

Синдром емоційного вигорання - це реакція організму, що виникає внаслідок тривалого впливу професійних стресів середньої інтенсивності. Особистісні фактори, що сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання: схильність до емоційної холодності, схильність до інтенсивного переживання негативних обставин професійної діяльності, слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності, почуття емоційного виснаження, знемоги; симптоми деперсоналізації; негативне самосприйняття, хронічний втома, нудьга, виснаження, дратівливість, нервозність і т.д.

Синдром вигорання - складний психофізіологічний феномен, що визначається як емоційне, розумове та фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження. Синдром «вигорання» виражається в депресивному стані, почутті втоми й спустошеності, недовірі енергії і ентузіазму, втраті здатностей бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці відносно роботи та життя взагалі [7]. Психологічний словник дає нам таке визначення емоцій (від лат. *emoveo* -потрапляю, хвилюю) - психічне відбиття у формі безпосереднього упередженого переживання життєвого змісту явищ і ситуацій, обумовленого відношенням їхніх об'єктивних властивостей до потреб суб'єкта [4, с. 25].

Професійне вигорання виникає в результаті внутрішнього нагромадження негативних емоцій без «розрядки» або «звільнення» від них. Професійне вигорання веде до виснаження емоційно-енергетичних і особистісних ресурсів

людини.

Емоційне вигорання розуміється як емоційна криза, пов'язана з роботою в цілому, а не тільки з міжособовими взаєминами в процесі її. Емоційне виснаження розглядається тут, як основна складова «емоційного вигорання» і виявляється в зниженні емоційного фону, байдужості або емоційного перенасичення. Емоційне вигорання працівників чергово-диспетчерських служби екстреного виклику «112» МНС України може бути викликане низькою мотивацією на ефективне виконання службового завдання, нехтуванням до нормативних вимог та прагненням до спрощення ситуації, станом психічної дезадаптації у складній ситуації, недостатньою професійно-психологічною підготовкою та, у першу чергу, невмінням правильно спілкуватися з ЛЮДЬМИ, відсуткістю навичок ОргЗНІЗЦН сз~ модопомоги у станах хронічного стомлення та стресу.

Таким чином можна зробити висновок, що вигорання є придбаний стереотип частіше всього емоційної поведінки. «Вигорання» частково функціональний стереотип, оскільки дозволяє людині дозувати і економно витрачати енергетичні ресурси. В той же час, можуть виникати його дисфункціональні наслідки, коли «вигорання» негативно позначається на виконання професійної діяльності і стосунках з партнерами.

Успіху професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служби екстреного виклику «112» МНС України сприяють; швидке орієнтування в ситуації, що змінюється; відсутність страху перед відповідальністю; ініціативність; адекватний рівень професійної підготовленості працівника; постійне відпрацьовування професійних навичок чергових диспетчерів, вміння володіти технічними засобами; технічні та фізичні можливості оперативно-рятувального підрозділу та персоналу, що перебувають у його розпорядженні.

Висновки.

1. Поняття «вигорання» із моменту своєї появи перетерпіло значні зміни, пов'язані як із розширенням сфери його застосування, так, головним чином, і з фундаментальним вивченням різноманітних аспектів цієї проблеми - причинності, регуляції, детермінації, прояву, подолання цього стану. У межах розвитку сучасної концепції психічного «вигорання» більшість дослідників оперують такими ключовими поняттями, як «емоційне вигорання» (розуміється як одна з форм

психологічного захисту суб'єкта професійної діяльності від надмірної напруги, що припускає повне чи часткове виключення емоцій у відповідь на обрані впливи, які викликають психотравми) та «професійне вигорання» (розуміється як професійна криза, пов'язана з роботою в цілому). Загальними ознаками емоційного та професійного «вигорання» є тривалий стрес та психічні перевантаження, які призводять або можуть призвести до повної дезінтеграції різних психічних сфер і в першу чергу - емоційної.

2. До основних соціально-психологічних детермінант, що «супроводжують» діяльність працівників чергово-диспетчерських служби екстреного виклику «112» МНС України та безпосередньо впливають на можливість виникнення у них синдрому «вигорання» відносяться: незадоволеність працею, частота виникнення негативних психічних станів, можливість виникнення конфліктних ситуацій у родині, неможливість зосередитися, недостатня оцінка складності роботи, можливість виникнення конфліктних ситуацій у колективі та т.п.

Незадоволеність професійною діяльністю є однією з основних соціально-психологічних детермінант, що обумовлює розвиток синдрому «вигорання» серед працівників служби «112» МНС України. До основних чинників, які визначають фактор незадоволеності своєю професійною діяльністю, відносяться такі: недостатня грошова винагорода, напружений характер роботи, відсутність перспективи просування кар'єрними сходами.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бойко В.В. Энергия эмоций. - СПб.: Питер, 2004. - 474 с.
2. Водопьянова Н., Старченкова Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика. - СПб.: Питер, 2005 - 336 с.
3. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. - 2002. - Т. 23. - № 3. - С. 85-95.