

Назаров О.О. - канд.психол.н., доцент,
перший проректор з навчальної та
методичної роботи Національного
університету цивільного захисту України
Гонтаренко Л.О. - канд.психол.н., доцент
кафедри соціально-гуманітарних дисциплін
Національного університету цивільного
захисту України

ДО ПРОБЛЕМИ НАДІЙНОСТІ В ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ЧЕРГОВО-ДИСПЕТЧЕРСЬКИХ СЛУЖБ ЕКСТРЕНОГО ВИКЛИКУ

В статті розглядаються методологічні підходи до проблеми надійності в професійної діяльності диспетчерів чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, обґрунтовуються умови, особливості та фактори, які впливають на надійність та ефективність роботи диспетчера.

Ключові слова: надійність професійної діяльності, диспетчер чергово-диспетчерської служби екстреного виклику, загальні та парціальні фактори.

К проблеме надежности в профессиональной деятельности сотрудников дежурных диспетчерских служб экстренного вызова

В статье рассматриваются методологические подходы к проблеме надежности профессиональной деятельности диспетчеров дежурных диспетчерских служб экстренного вызова МЧС Украины, обосновываются условия, особенности и факторы, влияющие на надежность и дефективность работы диспетчера.

Ключевые слова: надежность профессиональной деятельности, диспетчер дежурной диспетчерской службы экстренного вызова, общие и парциальные факторы.

About the problem of reliability in professional activity of the workers in the duty control service of emergency call center

The methodological approaches to the problem of reliability in professional activity of the dispatchers in the duty control service of emergency call center of MES of Ukraine are considered in the article. The conditions, peculiarities and factors influenced on the reliability and efficiency of the dispatchers activity are grounded.

Key words: reliability in professional activity, the dispatcher in the duty control service of emergency call center, general and partial factors.

Постановка проблеми.

В сучасних умовах реформування оперативно-рятувальної служби МНС України, приведення її структури та функцій до загальноєвропейських підходів, в тому числі й напередодні проведення в Україні фінальної частини ЄВРО-2012, в м. Харкові та Львові створено оперативно-диспетчерську службу "112", діяльність якої протягом майже

5 років в м. Харкові підтверджує ефективність цього кроку. Разом з тим, в роботі вищезгаданої служби ключовою фігурою виступає професіонал-диспетчер, від ефективності та надійності діяльності якого залежить вирішення професійних завдань відповідних підрозділів та фахівців щодо попередження надзвичайних ситуацій та ліквідації їх наслідків.

Питання психології

Актуальність дослідження. В зв'язку з вищезгаданим постає важливим питання про вивчення особливостей професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику щодо організації ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій саме після отримання первинної інформації, що, в свою чергу, актуалізує визначення сукупності необхідних професійно важливих якостей диспетчерів чергово-диспетчерської служби, факторів та критеріїв, що визначають їх поточні (робочі) психологічні, психічні, психофізіологічні стани, надійність в професійній діяльності тощо.

Актуальність вищезгаданого підтверджується:

збільшенням обсягів роботи чергово-диспетчерської служби та урізноманітненням завдань, що нею вирішуються;

практично відсутніми психологічними працями щодо вивчення факторів та критеріїв, що визначають надійність професійної діяльності диспетчерів чергово-диспетчерських служб екстреного виклику;

потребою удосконалення психологічного забезпечення даного виду діяльності в органах управління МНС України.

Аналіз останніх досліджень і публікацій щодо сучасних підходів в психологічній науці й практиці до вивчення проблеми особливостей та надійності в професійній діяльності фахівців екстремального профілю діяльності, в тому числі диспетчерів чергово-диспетчерських служб екстреного виклику, показує, що вони набули сьогодні систематизований та цілеспрямований характер в рамках екстремальної психології та психології діяльності в особливих умовах [1], що дозволяє цей вид диспетчерської професійної діяльності повною мірою віднести до професій, завдання яких здійснюються в екстремальних умовах.

У вітчизняній психологічній науці проблема надійності в професійній діяльності в першу чергу розглядається Б.Ф.Ломовим, В.О. Бодровим з позицій інженерної психології та діяльності професіонала в системі "людина-машина", що дозволило ввести в наукову термінологію поняття

"професійна надійність" [2,3].

Разом з тим, подальші наукові пошуки російських (В.О. Бодров, Н.Ф.Лук'янов, Л.О. Китаєв-Смик, О.М. Ємельянов та інш.) і вітчизняних (С.П.Бочарова, С.Д. Максименко, В.С. Медведєв, М.С. Корольчук, А.Д.Сафін, Є.М. Потапчук та інш.) вчених надали можливість науковцям науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту України обґрунтовано сформулювати наукові поняття "професійної надійності персоналу МНС України" та "функціональної надійності персоналу МНС України" [1,7].

На думку О.В. Тимченка [1,4], професійна надійність персоналу МНС України - це його готовність діяти відповідно до устояної системи, моральних еталонів у різноманітних ситуаціях взаємодії з мінімальними витратами для здоров'я, а оцінним чинником ступеня професійної надійності виступають помилкові дії персоналу МНС у ході виконання різноманітних задач службової діяльності. Крім того, відмічається, що оцінку професійної надійності персоналу доцільно проводити з позицій урахування як індивідуальних особливостей конкретної людини, так і групових характеристик контингенту спеціалістів певного виду професійної діяльності в межах МНС України.

Разом з тим, якщо поняття "професійна надійність" характеризує персонал МНС України за кінцевим результатом його службової діяльності, та поняття "функціональна надійність персоналу МНС України" - відбиває функціональну забезпеченість цієї діяльності і визначає ступінь усталеності й адекватності реактивності організму в конкретних умовах службової діяльності [1].

Зважаючи на те, що досліджувана нами професійна діяльність диспетчерів чергово-диспетчерської служби екстреного виклику є професією операторського виду, доцільно її розглядати на межі інженерної психології та екстремальної психології, в тому числі стосовно персоналу МНС України, що зроблено в роботах О.В. Тимченка, О.П. Євсюкова, Д.В. Лебедева та інш. [1,4,5]. Узагальнені висновки науковців щодо

Питання психології

сучасних проблем дослідження діяльності оператора в системі "людина-машина" [4], дозволяють стверджувати, що:

надійність оператора може бути істотно збільшена шляхом узгодження характеристик людини і машини;

надійність роботи людини-оператора перебуває у прямій залежності від якості її професійної підготовки, індивідуальних психічних, психологічних та психофізіологічних особливостей та якостей;

психологічні й психофізіологічні можливості людини обмежені через їхню генетичну обумовленість та обмеженість розвитку в ході тренування або навчання фахівця;

підвищені вимоги до надійності діяльності оператора обумовлені високою "ціною (наслідками)" помилкових дій фахівця...

Спираючись на результати наукових досліджень М.С. Корольчука та В.М. Крайнюк, які стосуються особливостей умов та чинників, які впливають на надійність професійної діяльності операторів зв'язку [7], можна констатувати, що в цілому надійність та ефективність професійної діяльності фахівців операторського (диспетчерського) виду діяльності визначається комплексом взаємозв'язаних факторів системи "людина-техніка-середовище": впливом природних факторів, умов придатності до життєдіяльності (технічних, хімічних, побутових), медико-біологічних і соціально-психологічних, що відображається на різних рівнях функціональної динамічної структури особистості (психологічному, соціальному, біологічному і професійному). Всю сукупність вищезгаданих факторів можна поділити на загальні, які зумовлюються загальним функціонуванням системи, та парціальні, які пов'язані із річним (періодичним) циклом виконання службових обов'язків операторами (диспетчерами) [7].

Виходячи з вищевикладеного, на нашу думку, кажучи про надійність професійної діяльності диспетчера чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України доцільно звернутися саме до проблеми функціональної надійності персоналу з позицій особливостей умов та чинників, які впливають на надійність професійної

діяльності, а також передумов, факторів виникнення та наслідків помилкових дій диспетчера служби екстреного виклику.

Виклад основного матеріалу.

Аналіз умов та особливостей професійної діяльності диспетчерів чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України [6] свідчить, що головною проблемою, яка постає перед ними 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 й, у свою чергу, обумовлюється багатьма факторами: кількістю прийнятої інформації, наявним штатним забезпеченням диспетчерської служби, її технічною оснащеністю та професіоналізмом працівників тощо.

При цьому для успішної ліквідації наслідків надзвичайної ситуації операторам диспетчерських служб потрібно: вчасно одержати повідомлення, кваліфіковано його оцінити, визначити та мобілізувати сили (оперативні пожежно-рятувальні підрозділи МНС України), за необхідності залучити в дію 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, слід зазначити, що діяльність диспетчера чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України не є в повному розумінні операторською в системі "людина-техніка-середовище", що відображено й в основних професійних завданнях, які встановлені відповідними посадовими інструкціями (функціональними обов'язками), а саме:

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

Питання психології

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.

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).

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.

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 із-за недосконалості технічної оснащеності останніх.

На практиці диспетчер чергово-диспетчерської служби змушений самостійно визначати значимість інформації, що надійшла, і у відповідності з класифікатором 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. За статистикою серед надзвичайних ситуацій, у яких загинули люди, близько 65% займають саме ті, по яких реагування здійснювалося із запізненням.

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 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

Питання психології

відбуваються (відпочинку може не бути). По закінченню чергування співробітники відпочивають 48 годин при трьохзмітній роботі або 72 години при чотирьохзмітній 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%.

Основними функціональними порушеннями в процесі чергування є: втома (56%), дратівливість (20%), головні болі (19%). Приблизно у 9% працівників - сонливість, зниження уваги, болю 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.

Отримані нами результати за змістом в основному співпадають з результатами досліджень М.С. Корольчука та В.М. Крайнюк [7], та дозволяють сформулювати перелік факторів, які впливають на надійність професійної діяльності диспетчерів чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, а саме:

загальні фактори (природні чинники, умови придатності середовища до життєдіяльності, технічні, побутові, медико-біологічні, соціально-психологічні) з провідним значенням у збереженні людини (диспетчера) з її професійно важливими якостями, рівнем професіоналізму і функціональними можливостями організму;

парціальні фактори (емоційна напруга, моногонія, гіподинамія, режим праці та відпочинку, сну та бадьорості, дефіцит інформації, висока соціальна відповідальність за отриману та передану інформацію, висока нервово-психічна напруга, тривале перебування в ізольованому середовищі та колективі тощо), які визначаються річним робочим циклом професійної діяльності.

Слід підкреслити, що результатами впливу вищезгаданих факторів є як стандартні професійні помилки, які властиві операторам інших видів діяльності і систем) так й ті, що є характерними для диспетчерів чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України та 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

Питання психології

стані алкогольного або наркотичного сп'яніння, наявність зброї в певній частині 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, які можуть ускладнити 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 в складній екстремальній ситуації;

неналежний рівень професійної підготовки персоналу;

відсутність належної професійно-психологічної підготовки та, у першу чергу, її комунікативної складової;

відсутність навичок організації самопомогли у станах хронічного стомлення та стресу тощо.

Висновки. Отримані результати дослідження дозволили нам з позицій інженерної психології та психології діяльності в особливих умовах окреслити особливості сучасних підходів до проблеми надійності професійної діяльності диспетчерів чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України та визначити сукупність загальних та парціальних факторів, які впливають на неї.

Перспективними напрямками подальших досліджень є визначення взаємозв'язку між факторами (загальним та парціальними), які впливають на надійність професійної діяльності диспетчерів чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України, та відповідними показниками надійності та ефективності.

Література:

1. Тімченко О.В. Екстремальна психологія: Підручник / О.П. Євсюков, А.С.Куфлієвський, Д.В. Лебедев, С.М. Миронець, О.О. Назаров, Л.А. Перелігіна, В.П. Садковий, О.І. Склень, О.В. Тімченко, В.Є. Христенко, І.О. Шевченко / Под ред. Тімченко О.В. -К.: ТОВ "Август Трейд", 2007. - 502 с.
2. Бодров В.А. Проблема профессиональной и функциональной надежности оператора / В.А. Бодров // Психологический журнал. 1989. -Том 10. - №4. - С.142-149.
3. Ломов Б.Ф. Вопросы общей, педагогической и инженерной психологии / Б.Ф. Ломов. -М.: Педагогика, 1991. -296 с.
4. Тімченко О.В. Психологічне прогнозування надійності діяльності працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України: [монографія] / О.П. Євсюков, О. В. Тімченко. -Харків: УЦЗУ, 2007. -288 с.
5. Тімченко О.В. Соціально-психологічні детермінанти помилкових дій у професійній діяльності фахівців водолазних формувань аварійно-рятувальних підрозділів МНС України: [монографія] / Д.В. Лебедев, С.Ю. Лебедева, О.О.Назаров, Н.В. Оніщенко, В.П. Садковий, О.В. Тімченко. -Харків: УЦЗУ, 2009. -216 с.
6. Назаров О.О. Особливості професійної діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику МНС України / О.О. Назаров, Л.О. Гонтаренко // Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. - Харків: УЦЗУ, 2007. - Вип 1. -С. 203-215.
7. Корольчук М.С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: Навчальний посібник / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. - Київ: Ніка-Центр, 2006. - 580 с.