

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОНТАКТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ЧЕРГОВО-ДИСПЕТЧЕРСЬКОЇ СЛУЖБИ ЕКСТРЕНОГО ВИКЛИКУ "112" МНС УКРАЇНИ

Спілкування – форма діяльності, що здійснюється між людьми і призводить до виникнення психологічного контакту. Психологічний контакт забезпечує у спілкуванні взаємний обмін емоціями, і характеризує спілкування як двосторонню діяльність, взаємозв'язок між людьми [6]. Психологічний контакт – це найбільш сприятлива психологічна атмосфера діяльності працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику "112" МНС.

Аналіз діяльності чергово-диспетчерської служби "112" екстреного виклику, яку вперше в Україні створено в м. Харкові у 2005 році, підтвердив ефективність цього кроку, що дозволило більш швидко реагувати на надзвичайні ситуації та події, підвищити рівень захисту населення, ефективно керувати у складних ситуаціях різноманітними службами, підрозділами та органами місцевої влади.

У зв'язку з цим постає важливе питання про вивчення психологічних особливостей спілкування, а саме контактності, працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику, що, у свою чергу, визначається одним з найважливіших професійно-важливих якостей з психологічної точки зору.

У психологічній літературі можна знайти різні визначення понять "спілкування" і "психологічний контакт". Спілкування – це надзвичайно тонкий процес взаємодії людей. Багато з психологів визначають спілкування як систему міжособової взаємодії, обмежуючи феномен спілкування тільки прямими контактами між індивідами. Але спілкування, як процес взаємодії значно ширше [1].

У сучасній соціальній психології останнім часом можна зустріти визначення спілкування як сукупності різних контактів, наприклад, у Г. М. Андреева, В. Н. Куніцина, В. Н. Куніцин пишуть, що спілкування можна визначити як "найбільш широку категорію для позначення всіх видів комунікативних, інформаційних та інших контактів людей" [9]. Г. М. Андреева спілкування представляє як "складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми і групами, породжуваний потребами у спільній діяльності і включає в себе, як мінімум, три різних процеси: комунікацію (обмін інформацією), інтеракцію (обмін діями) і соціальну перцепцію (сприйняття і розуміння партнерів)" [14].

Спілкування – складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією, а також у сприйнятті і розумінні партнерами один одного. До проблеми міжособистісного контакту на сучасному етапі у вітчизняній теорії спілкування звертаються дуже часто. Можна сказати, що це поняття стало сьогодні модно використовувати в соціально-психологічних дослідженнях. У зв'язку з цим, на наш погляд, на сучасному етапі виник ряд методологічних питань внаслідок використання психологами поняття міжособистісного контакту в теорії спілкування.

По-перше, нерідко в назві навчального посібника або кандидатської дисертації фігурують поняття "контакт між людьми", "міжособовий контакт", при цьому в самій роботі автор не вказує, що він розуміє під цим терміном, поняття міжособистісного контакту не уточнюється. Отже, слідом за "науковою модою" в соціально-психологічних роботах, пов'язаних з теорією спілкування, деякі автори використовують поняття міжособистісного контакту, але не розкривають і не уточнюють його зміст [10].

По-друге, у сучасній соціальній психології останнім часом можна зустріти визначення спілкування як сукупності різних контактів, наприклад, у Г.М. Андреевої, В. Н. Куніциної. Таким чином, виникає питання, якщо спілкування включає в себе тільки різні контакти, до якого роду явищ слід віднести конфлікт чи інцидент: це явища не відносяться до спілкування або явища контакту. Такий підхід не відображає багатогранності категорії спілкування. Це більш широка категорія, крім усіляких контактів воно включає в себе інші різні феномени.

По-третє, у соціально-психологічних роботах можна знайти визначення контактності спілкування, контактності, зміст яких викликає сумнів або використовується в різних значеннях.

Н. В. Куніцина поділяє неформальне міжособистісне спілкування на: контактне і опосередковане, але саме спілкування, з точки зору автора, вже є контакти, отже, контактне спілкування – це є "контактні контакти". Так, під контактністю В.Н. Куніцина розуміє "здатність вступати в психологічний контакт, формувати в ході взаємодії довірливі відносини, засновані на згоді та взаємному прийнятті; здатність, забезпечена володінням навичками і вмінням спілкування та саморегуляції, а також сприятливими контакту особистісними властивостями". У цій же роботі контактність – одна з стадій "переходу від формального до дружнього спілкування". А також контактність – критерій "успішності міжособистісного неформального довірчого спілкування" [9]. Таким чином, у сучасній соціально-психологічній літературі не завжди дотримується чітка логічна послідовність у визначенні понять, пов'язаних з проблемою міжособистісного контакту, таких як контактне спілкування, контактність.

Розробка проблеми контактності в теорії спілкування є важливою для розвитку теорії особистості та міжособистісних відносин.

Метою нашого дослідження є вивчення гендерних особливостей спілкування та контактності працівників екстреного виклику служби "112" МНС України.

Центральне місце в діяльності працівників служби екстреного виклику "112" займає практика спілкування з людьми. Спілкування – це форма взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією. Спілкування включено у спільну діяльність, взаємодію, забезпечуючи рішення поставлених перед ним завдань. Люди при спілкуванні вступають в зв'язок один з одним, контактуючи між собою [1].

У широкому сенсі під контактом розуміється зіткнення людей. При такому розумінні будь-яке спілкування є контакт. У багатьох видах діяльності, частіше, говорячи про контакт, мають на увазі психологічний контакт. Результативність діяльності служби "112" багато в чому залежить від уміння правильно і оптимально налагодити відносини з населенням,

тобто вчасно встановити з ними психологічний контакт.

Поняття "психологічний контакт" досить багатогранне, тому психологи підходять до його визначення з різних позицій.

У практиці особливо істотна підготовка працівників екстреного виклику служби "112" до спілкування з населенням. Попередньо знайомлячись з особистісними особливостями кожної людини, що подзвонила в диспетчерську службу "112", особливостями її поведінки, диспетчер прогнозує не тільки свої дії, але й реакції на них людини, розробляє стратегію і тактику вирішення конкретної проблеми, що стоїть перед ним.

У психології під контактом розуміють випадок комунікації зі зворотнім зв'язком.

Професійна діяльність у службі "112" вимагає від диспетчера комунікативної гнучкості, застосування спеціальних засобів активізації спілкування. Диспетчер повинен прагнути отримати якомога більше інформації для подальшої її обробки.

На думку М. І. Єнікєєва, будь-яке формально-рольове спілкування має індивідуальний стиль, що забезпечує його успіх або неуспіху. Таке спілкування він називає комунікативний контакт.

Психологічний контакт М. І. Єнікєєв розуміє як емоційно-позитивний взаємозв'язок на основі спільних інтересів та єдності цілей осіб, які спілкуються [5]. "Оскільки у випадку спілкування працівника служби "112" з населенням немає постійної єдності цілей та інтересів, термін психологічний контакт доцільно замінити терміном" комунікативний контакт", який звільняє від обов'язкового вишукування спільних інтересів і цілей, взаємних емоційно-психологічних переживань.

Замінювати термін" психологічний контакт" на "комунікативний контакт" не слід, на мій погляд, тому що "проста комунікація" (обмін інформацією) без урахування психологічних особливостей співрозмовників при встановленні контакту в процесі спілкування неможлива.

Ю. В. Чуфаровський визначає психологічний контакт як процес встановлення, підтримки та розвитку взаємного тяжіння осіб, які спілкуються. Успішність встановлення психологічного контакту багато в чому обумовлена гармонією людських відносин, розвитком психологічних зв'язків між людьми, які спілкуються. Якщо люди проникають довірою або інтересом один до одного, можна говорити про те, що між ними встановився психологічний контакт [2].

М. І. Порубов визначає психологічний контакт як "систему взаємодій людей у процесі спілкування, заснованого на довірі; інформаційний процес, при якому люди бажають і можуть сприймати інформацію, яка надходить одна від одної. Психологічний контакт – це і процес взаємовпливу, співпереживання і взаємного розуміння". Це визначення набагато глибше і повніше дає уявлення про природу психологічного контакту, але в той же час абсолютизує пошукове поняття [11].

Психологи відзначають, що психологічний контакт – це особливого роду взаємини, що характеризуються прагненням людини (в даному випадку працівника служби "112") підтримати спілкування з метою отримання правдивої, точної і повної інформації.

Психологічний контакт – це не засіб вирішення всіх протиріч. Він сприяє подоланню бар'єру відчуженості та створення такої обстановки, за якої люди можуть і хочуть сприймати інформацію, яка надходить одне від одного[12].

Не існує і не може існувати готових схем встановлення психологічного контакту. У кожному випадку необхідно враховувати індивідуальність особистості.

Отже, можна зробити висновок, що основою процесу встановлення контакту є обмін інформацією. Контакт – це спілкування, взаємозв'язок між особами.

Передумовою для формування психологічного контакту з населенням є професійно-важливі якості працівників екстреного виклику служби "112". Вони у свою чергу, зумовлені особливостями професійної діяльності та особистісними особливостями працівників служби.

На наш погляд, при роботі з людьми необхідно виділити три групи професійно важливих якостей:

1. Інтелектуальні якості.
2. Основні характерологічні якості: наполегливість, самостійність, терпіння, самовладання, принциповість, послідовність, цілеспрямованість, рішучість, ініціативність, мужність.
3. Психофізіологічні якості: емоційне врівноваження, здатність до зосередження, психологічна витривалість, значний обсяг уваги, швидке орієнтування в нових умовах, здатність працювати при сторонніх подразниках.

Успіх у процесі встановлення психологічного контакту значно залежить від того, чи володіє працівник служби "112" такою рисою характеру як товариськість. Тут важливо вміти легко вступати в контакт з незнайомими особами, розташувати до себе людину і почати з нею бесіду.

Професійна діяльність працівника служби "112" при формуванні психологічного контакту підпорядкована ряду цілей. Головною метою встановлення психологічного контакту з конкретною, що звернулася за допомогою людиною, є отримання точної інформації. Іншою, не менш важливою метою формування психологічного контакту є надання психологічної допомоги.

Психологічний контакт можна вважати встановленим, якщо створені необхідні умови для найкращого прояву всіх елементів психологічного спілкування (джерела передачі, канали передачі, канали прийому інформації, її переробка) [4].

У професійній діяльності працівників екстреного виклику служби "112" важливим є встановлення психологічного контакту. Тому доцільно виділити наступні функції встановлення психологічного контакту:

- тактична, – полягає у створенні обстановки для отримання достовірної інформації;
- евристична функція контакту, – полягає в активізації розумової діяльності особи і напрямку її в потрібне для цілей русло;
- контролююча функція, – отримання можливості зіставлення отриманої інформації з уже існуючою;
- емоційна функція контакту полягає в тому, що працівник служби "112", діючи на людину своєю впевненістю, заражає її своїм оптимізмом;
- морально-етична функція контакту, – уміння приваблювати до себе людину і отримати правдиву та точну інформацію [12].

Розвиток контактів між людьми проходить три стадії: 1) взаємне оцінювання; 2) взаємна зацікавленість; 3) відокремлення в діадему.

У процесі оцінювання має місце зовнішнє сприйняття один одного і формування першого враження. Доведено, що

коли одна людина щиро хоче зрозуміти іншу, остання як би допускає цю людину у світ своїх переживань [2].

У робочому режимі встановлення психологічного контакту, на мій погляд, можна виділити наступні етапи: 1) встановлення емоційно-психологічного контакту; 2) встановлення робочого контакту і його підтримку; 3) перевірка ефективності контакту.

Якщо розглядати особливості спілкування у гендерному аспекті, то багато авторів підкреслюють, що жінки надають перевагу відносинам між людьми, що виявляється і в більшій для жінок значимості спілкування [7].

О. А. Тирнов виявив, що чоловіки частіше, ніж жінки, використовують шаблонні типи взаємодії. Вони в меншому ступені володіють прийомами і способами спілкування. Жінки ж більш гнучкі і варіативні у спілкуванні. Велика суб'єктивна значимість взаємодії з іншою людиною і взагалі взаємин має своїм наслідком порівняно більший розвиток у жінок, ніж у чоловіків, соціально перцептивних здібностей: жінки тонше вловлюють стан іншої людини по змінах в тембрі голосу і в інших експресивних проявах, точніше визначають ефект свого власного впливу на іншу людину. Чоловічий стиль підкреслює незалежність, схильність до дій, а жіночий – взаємозалежність. Жінки ж віддають перевагу менш прямим способам впливу на співрозмовника, більш тактовні і ввічливі, менш самовпевнені. Чоловіче спілкування характеризується більшою емоційною стриманістю, прагненням до домінування, до креативних і раціональних способів взаємодії. Жінки вільніше висловлюють свої емоції і почуття, вони мають у своєму розпорядженні великий діапазоном міжособистісних дистанцій, кожна з яких показує певний рівень близькості з людиною. Унаслідок більшої соціальної орієнтованості жінки чіткіше усвідомлюють ті тендітні зв'язки, які об'єднують людей і роблять їх спілкування більш довірливим. Жіночий стиль спілкування пов'язаний з такими міжособистісними відносинами, для яких характерні підпорядковані, або соціально бажані стратегії поведінки, демонструючи що жінка спирається більшою мірою на інтуїцію [8].

Що стосується гендерних особливостей спілкування працівників екстреного виклику служби "112", то за даними, проведеного дослідження, (проводили методику "Роль емпатії у встановленні контактів у працівників екстреного виклику служби "112" МНС України, істотних відмінностей у спілкуванні, емпатії та у встановленні контактів із населенням не було виявлено. Працівники служби екстреного виклику "112" сприймають інформацію, яка надходить, як належне, і відносяться до неї, як до однієї з головних складових частин своєї роботи, намагаючись не реагувати на неї емпатично, що пояснюється стажем роботи працівників МНС (понад 10 років). Але, при цьому емоційні проблеми в спілкуванні були виражені більшою мірою в чоловіків, які, на відміну від жінок, більш схильні до неадекватного прояву емоцій у встановленні контактів. Це може бути пов'язано з постійною напругою, великими психічними навантаженнями, необхідністю прийняття рішень у короткий час, великою кількістю обов'язків у чоловіків [13].

Висновки. Результативність діяльності служби "112" багато в чому залежить від уміння правильно і оптимально налаштувати відносини з населенням, тобто вчасно встановити з ними психологічний контакт. Професійна діяльність у службі "112" вимагає комунікативної гнучкості, застосування спеціальних засобів активізації спілкування.

Передумовою для формування психологічного контакту з населенням є професійно-важливі якості працівників екстреного виклику служби "112". Вони, у свою чергу, зумовлені особливостями професійної діяльності та особистісними особливостями працівників служби.

Що стосується особливостей спілкування в гендерному аспекті, то багато авторів підкреслюють, що жінки віддають більше значимості спілкуванню, на відміну від чоловіків, які в меншому ступені володіють прийомами і способами спілкування.

Спілкування в межах професійної діяльності співробітників служби "112", на відміну від повсякденного міжособистісного спілкування, має ряд серйозних труднощів:

- це спілкування не залежить від бажання людини спілкуватися;
- воно не може бути вибірковою;
- тривалість акту спілкування визначається завданнями діяльності, посадовою інструкцією.

Професійна діяльність працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику "112" МНС України є доволі специфічною: підвищене навантаження, тривалість робочого дня (24 години), зміст праці, взаємодія із людьми та форма спілкування. Всі ці та інші фактори є домінуючими у встановленні контактів у працівників екстреного виклику служби "112" МНС України.

ЛІТЕРАТУРА

1. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. — М. : Изд-во МГУ, 1988.
2. Губин А.В., Чуфаровский Ю.В. Общение в нашей жизни / А.В. Губин, Ю.В. Чуфаровский. — М., 1992, — с. 48.
3. Добрович А. Б. Общение: наука и искусство / А. Б. Добрович. — М. : Знание, 1980. — 180 с.
4. Дулов А. В. Судебная психология / А. В. Дулов. — Мн. : Высшая школа, 1975. — 462 с.
5. Еникеев М.И. Юридическая психология / М. И. Еникеев. — Норма-Инфа, 1999. — 501 с.
6. Бодалев А. А. Личность и общение : Избранные труды / А. А. Бодалев. — М., 1983.
7. Берн Ш. Гендерная психология / Ш. Берн. — СПб. : прайм – ЕВРОЗНАК, 2001.
8. Ильин Е.П. Дифференциальная психофизиология мужчины и женщины/ Е.П. Ильин. — СПб. : Питер, 2002.
9. Куницына В.Н. Трудности межличностного общения. Дис. на соиск. научной степени докт. псих. наук: 19.00.05 / В.Н. Куницына. — СПб. , 1991. — 347 с.
10. Мурзаев М.С. Влияние межличностных контактов на динамику этнических стереотипов. Дис. на соиск. научной степени канд. психолог. наук: 19.00.05 / М.С. Мурзаев. — М. , 2003. — 127 с.
11. Порубов Н. И. Научные основы допроса на предварительном следствии Н. И. Порубов. — Мн.: Высшая школа, 1978. — 176 с.
12. Порубов Н. И. Тактика допроса на предварительном следствии / Н. И. Порубов. — М. : БЕК, 1998. — 196 с.
13. Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. Випуск 5. Харків-2008.
14. Психологический лексикон. Энциклопедический словарь в шести томах. Социальная психология / [сост. Л.А.

РЕЗЮМЕ

В статті йдеться про результативність діяльності служби МНС України "112", що багато чим залежить від уміння правильно і оптимально налаштувати відносини з населенням. Доводиться, що професійна діяльність у цій службі вимагає комунікативної гнучкості, застосування спеціальних засобів активізації спілкування. Спілкування в межах професійної діяльності співробітників служби "112", на відміну від повсякденного міжособистісного спілкування, має ряд серйозних труднощів; сама діяльність є доволі специфічною: підвищене навантаження, тривалість робочого дня (24 години), зміст праці, взаємодія з людьми та форма спілкування. Всі ці та інші фактори є домінуючими у встановленні контактів у працівників екстреного виклику служби.

Ключові слова: психологічні особливості контактності, професійна діяльність, працівники чергово-диспетчерської служби екстреного виклику "112",

Е.В. Янчук

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ КОНТАКТНОСТИ РАБОТНИКОВ ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ ЭКСТРЕННОГО ВЫЗОВА "112" МЧС УКРАИНЫ

РЕЗЮМЕ

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 профессиональная деятельность требует коммуникативной гибкости, применение специальных способов активизации общения; общение в рамках профессиональной деятельности работниками службы в отличии от повседневного межличностного общения имеет ряд серьезных трудностей; она специфична: повышенная загрузка, продолжительность рабочего дня (24 часа), содержание работы, взаимодействие с людьми и формы общения. Все эти факторы и есть доминирующими в установлении контактов у работников диспетчерской службы экстренного вызова.

Ключевые слова: психологические особенности контактности, профессиональная деятельность, работники дежурно-диспетчерской службы экстренного вызова "112",

Ye. V. Yanchuck

PSYCHOLOGICAL PECULIARITIES OF CONTACTNESS OF ORDERLY EMPLOYEES OF CONTROLLER'S SERVICE OF EMERGENCY CALL "112" OF THE MINISTRY OF EMERGENCY MEASURES OF UKRAINE

SUMMARY

Effectiveness of the service "112" greatly depends on ability to correctly and quickly organize relationships with people, i.e. to set psychological contact with them in time. Professional activity in the service "112" requires communicative flexibility, application of special methods of activating communication. Communication within the framework of professional activity of employees of the service "112", unlike everyday interpersonal communication, has a number of serious difficulties: communication does not depend on man's desire to communicate; it cannot be selective; duration of a communicative act is determined by activity tasks, and post instruction. Professional activity of workers of chergovo-dispetcherskoï service of urgent call of "112" MINISTRIES of emergency measures of Ukraine is sufficiently specifichnoy: pidvischene loading, duration of working day (24 hours), maintenance of labour, co-operating with people and form of intercourse. Bci these and other factors prevail in establishment of contacts for the workers of eks-trenogo call of service of "112" MINISTRIES of emergency measures of Ukraine.

Keywords: psychological peculiarities, contactness of orderly, employees of controller's service, emergency call "112".
