

## **К ПРОБЛЕМЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРИГОДНОСТИ НАЧИНАЮЩИХ ДИСПЕТЧЕРОВ ЭКСТРЕННЫХ СЛУЖБ**

*Работа представлена кафедрой специальной психологии*

*Московского городского психолого-педагогического университета.*

*Научный руководитель – кандидат психологических наук, доцент Е. В. Бурмистрова*

**В статье анализируются вопросы профессиональной пригодности диспетчеров информационных центров неспециализированных экстренных служб. Показана важность рассмотрения когнитивных аспектов при отборе кандидатов. Отмечено влияние социально-психологического аспекта профессиональной адаптации, в частности адаптации к коллективу.**

**This article deals with issues of professional qualification of dispatchers of unspecialized information centers of unspecialized emergency services. Author points out necessity of focusing on cognitive aspects when candidates are chosen. The influence of social-psychological aspect of professional adaptation, and particularly adaptation to collective is shown with special focus.**

Увеличение количества экстремальных ситуаций в последнее время обуславливает пристальное внимание к деятельности экстренных служб, а в частности к деятельности информационных центров или диспетчерских пультов этих служб. Попадая в экстремальные ситуации или становясь свидетелями различных происшествий, люди обращаются в экстренные службы, т. е. звонят в «01», «02», «03», «04». Это специализированные диспетчерские пульта, они обрабатывают только информацию, относящуюся к их компетенции. Однако часто случаются события, в которых требуется комплексная помощь разных специалистов, и не все граждане знают, в какие службы обращаться. Для разрешения подобного рода комплексных ситуаций в последнее время создаются диспетчерские службы экстренной помощи, принимающие любые сообщения от граждан. Они передают информацию во все службы, которые будут заниматься обработкой данной ситуации, например, «911» – «Московская служба спасения», региональные Службы спасения, телефон 01 (МЧС) также переведен на принятие сообщений любого рода.

С появлением неспециализированных диспетчерских пультов по приему инфор-

мации экстренного характера или расширением специализации существующих служб возникает вопрос профессиональной пригодности сотрудников.

Мы опираемся на определение профессиональной пригодности В. А. Бодрова<sup>1</sup>, который рассматривает ее, во-первых, как совокупность качеств, свойств человека, предопределяющих успешность формирования пригодности к конкретной деятельности, и, во-вторых, как совокупность наличных, сформированных профессиональных знаний, навыков, умений, а также психологических, физиологических и других качеств и свойств, обеспечивающих эффективное выполнение профессиональных задач. То есть для определения структуры профессионально важных качеств следует исходить, с одной стороны, из требований деятельности, а с другой – из структуры личности данного работника.

В целом мы относим деятельность диспетчеров к операторской. По К. К. Платонову оператор – это человек, осуществляющий трудовую деятельность, основу которой составляет взаимодействие с предметом труда, машиной и внешней средой через посредство информационной модели и органов управления. Дея-

тельность оператора имеет алгоритмический характер<sup>2</sup>.

Как отмечал В. А. Бодров: «Применительно к операторской деятельности и, в частности, имея в виду систему “человек – компьютер” приходится помимо прочих рассматривать когнитивные аспекты работы, поскольку работа в компьютеризированных системах управления связана с высокими когнитивными требованиями. Наиболее выраженное воздействие компьютеризации проявляется в повышенных требованиях к оперативной памяти: например, при “извлечении” из памяти различных компонентов концептуальной модели задачи. Использование компьютера в работе, во-вторых, связано с повышенными требованиями к функциям внимания. Нарушение функций внимания (его активности, концентрации, устойчивости, распределения, переключаемости) приводит к ухудшению процессов информационного поиска, сопоставления информации на этапах подготовки к принятию решения и другим негативным последствиям»<sup>3</sup>.

Большинство информационных центров обучают диспетчеров самостоятельно,

как в собственных учебных центрах, так и непосредственно на рабочих местах. По окончании обучения кандидаты сдают зачет, по результатам которого они могут быть допущены к стажировке. При успешном прохождении стажировки соискатели зачисляются в штат с испытательным сроком 2–3 месяца.

Для лучшей адаптации и погружения обучающихся в рабочую ситуацию проводится практика на рабочих местах с опытным диспетчером (наставником), который в сложных ситуациях помогает новичку, берет ответственность за звонок.

Проанализируем результаты прохождения кандидатами периода от обучения до окончания испытательного срока (см. таблицу). Всего кандидатов – 76 чел. Проценты по первым 4 позициям считались от общего количества (76 чел.). По результатам пилотажного исследования для предварительного тестирования были отобраны следующие методики: «оперативная память» и тест определения работоспособности Ландольта (адаптация Р. С. Немова)<sup>4</sup>.

**Таблица**

**Результаты проведенного исследования**

	Рекомендованы к обучению, %	Не рекомендованы, %
1. Всего соискателей	47–61,8	29–38
2. Сдали зачет по результатам обучения	29–38	11–14,5
3. Не сдали зачет по результатам обучения	3–4	9–12
4. Отказались во время обучения	15–18	9–12
5. Прошли испытательный срок	24–32 – от общего количества, 60 – от сдавших зачет	3–4 – от общего количества, 7,5 – от сдавших зачет

Отказ во время обучения со стороны обучающегося в основном по формулировкам: «не моя работа», «не могу работать в таком темпе», «очень переживаю за абонентов», со стороны организации из-за неграмотности, грубости по отношению к абонентам и коллегам, низкого уровня усвоения программы обучения по сравнению с другими обучающимися. К прохождению стажировки допускаются только сдавшие

зачет с положительной оценкой, кандидаты, прошедшие стажировку, зачисляются в штат с испытательным сроком.

Естественно, кандидаты с более высокими познавательными способностями получили более высокие результаты в процессе обучения и стажировки. Нас заинтересовали так называемые исключения из правил: не сдавшие зачет и не прошедшие стажировку из первой группы (группа «А») и про-

шедшие стажировку из второй группы (группа «Б»).

И здесь мы сталкиваемся с социально-психологическим аспектом профессиональной адаптации, в котором на первый план выходят психологические особенности личности. Так, группа «А» делится на две части: в первую входят те, кто не умеет систематически учиться, вследствие чего не могут сдать зачет, во вторую – те, кто не смог найти общий язык с коллективом, в частности с наставниками и непосредственным руководством. Большая часть кандидатов этой категории не умели подчиняться, адекватно воспринимать замечания, некоторые не смогли выдержать эмоциональное напряжение, исходящее от абонентов.

В группе «Б» около 50% сдавших зачет имели дополнительное время обучения по ходатайству наставников – от одной до двух недель, и сдавали зачет по второму разу.

Мы связываем полученные результаты с влиянием социального аспекта наставничества. Нами отмечены следующие сложности.

Во-первых, в связи со скользящим графиком нельзя закрепить за одним новичком конкретного наставника. С одной стороны, это позволяет избежать несовместимости конкретных личностей. С другой стороны, наставники имеют свой сложившийся стиль деятельности и в основном передают стажеру свои индивидуальные, привычные способы работы, которые не всегда совпадают с общими алгоритмами, дающимися во время обучения, что вызывает когнитивное рассогласование у обучающихся.

Во-вторых, индивидуален сам стиль наставничества: кто-то чрезмерно опекает стажера, не давая ему самостоятельности и делая за него практически все. Кто-то, наоборот, «бросает в воду». По-разному наставники подходят и к оценке работы стажера: довольно часто помимо серьезных ошибок наставники отмечают незначительные на первом этапе работы недочеты. Это приводит, с одной стороны, к необъективности оценки адаптанта, с другой – его дезориентирует.

В-третьих, наставники чаще используют негативное подкрепление и редко – позитивное. Естественно, что на новичков во время стажировки и испытательного срока обращается более пристальное внимание, однако если отслеживаются и отмечаются только ошибки, то у адаптанта срабатывает эффект «центрирования на себе» – ему кажется, что замечания делаются «только ему», решает, что он не годится для этой работы, и уходит. Либо начинает бояться ошибок, что приводит как к увеличению времени работы (снижению скорости за счет контроля), так и к увеличению количества ошибок – из-за волнения. Получается замкнутый круг, поскольку при этом стажер получает новую порцию замечаний.

В-четвертых, качество замечаний (каким образом и каким тоном оно сделано) также играет большую роль, несмотря на субъективность данной позиции – субъективные моменты восприятия как наставника, так и адаптанта. В этом, по нашему мнению, отражается также и такая специфика работы женского коллектива, которая заключается в том, что если новенькая не понаправилась по-человечески, то ее работа может оцениваться как менее успешная и степень поддержки будет различна.

В подтверждение последнего замечания следует отметить, что, согласно исследованиям по сравнению адаптации мужчин и женщин, обнаружены гендерные различия: «в профессиональной адаптации женщин на первый план выступает социально-психологический аспект, мужчины же адаптируются прежде всего к деятельности»<sup>5</sup>. И действительно, часть новых диспетчеров обозначали как проблему чувство одиночества, связанное с тем, что коллеги, с которыми они обучались в одной группе, не всегда попадают в одну смену и возможности пообщаться нет. Это обусловлено тем, что не все могут быстро влиться в коллектив, подружиться с более опытными коллегами, возникает чувство изоляции и, следовательно, не с кем поделиться проблемами.

Таким образом, помимо профессиональной пригодности, необходимо рассматривать вопросы профессиональной адаптации и психологического сопровождения

начинающих диспетчеров информационных центров, особенно неспециализированных служб экстренного реагирования.

### ПРИМЕЧАНИЯ

<sup>1</sup> Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности. М.: Per se, 2001.

<sup>2</sup> Платонов К. К. Краткий словарь системы психологических понятий. М.: Высшая школа, 1981.

<sup>3</sup> Бодров В. А. Информационный стресс. М.: Per se, 2000. С. 100.

<sup>4</sup> Максимова Н. Г. Проблемы подготовки операторов связи информационных центров служб спасения // Материалы научно-практической конференции Проблемы психологии XXI века глазами молодых ученых: Тезисы, май 2002 г. М.: Изд. центр «ЭЛЛАРАДА». С. 85–87.

<sup>5</sup> Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб.: Изд. СПб университета, 1991. С. 48.