

ВИКОРИСТАННЯ ТРЕНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ПІДГОТОВЦІ СТЮАРДІВ ТА СПЕЦІАЛІСТІВ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ СТАДІОНУ

*О.В.Сервачак, викладач кафедри педагогіки та психології
Київський Університет Сучасних знань (Красноармійська філія)
Донецька область м. Красноармійськ
тел. - 0505315084, email - e.v.servachak@mail.ru*

Стаття присвячена аналізу психологічних проблем проведення масових спортивних заходів, здійснюється характеристика закономірностей функціонування натовпу, механізмів взаємодії індивідів під час заходів, які відбуваються на стадіоні, а також обґрунтовується доцільність використання цих знань та тренінгових технологій в підготовці стюардів для охорони громадського порядку, прогнозування та ефективного попередження деструктивних процесів.

Ключові слова: закономірності функціонування натовпу, механізми взаємодії індивідів в натовпі, трансформація публіки, психологічна підготовка стюардів.

Статья посвящена анализу психологических проблем проведения массовых спортивных мероприятий, осуществляется характеристика закономерностей функционирования толпы, механизмов взаимодействия индивидов во время мероприятий, которые проходят на стадионах, а также обосновывается целесообразность использования этих знаний и тренинговых технологий в подготовке стюардов для охраны общественного порядка, прогнозирования и эффективного предупреждения деструктивных процессов.

Ключевые слова: закономерности функционирования толпы, механизмы взаимодействия индивидов в толпе, трансформация публики, психологическая подготовка стюардов.

This article is dedicated to analyze of mass sporting events, to characteristics of patterns of crowd functioning, the mechanism of individuals interaction during activities that are taking place at the stadium, to justify the appropriateness of this knowledge usage and training technologies in stewards training for the public protection, the prediction and prevention effectively destructive processes.

Key words: laws governing the functioning of the crowd, the interaction mechanisms of individuals in the crowd, the public transformation, mental preparation stewards.

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Фізична активність і спорт все ширше проникають в усі сфери життя людей, стають все більш значущою і невід'ємною частиною життєдіяльності світової цивілізації. Фундаментальні цінності, нерозривно пов'язані із самою сутністю спорту, здатні перетворити його на ефективний механізм для передачі та поширення ідей миру, терпимості і поваги до опонентів, незалежно від етнічних, культурних, релігійних або інших розбіжностей. Але одночасно з усвідомленням можливостей спортивного життя виникає стурбованість явищами насильства у спорті, особливо агресивної і девіантної поведінки навколо спортивної аудиторії.

Спортивні видовищно-масові заходи в останні десятиліття поступово перетворюються на цілу індустрію, а їх організація стає все більш складним і багатограним процесом. Необхідна система безпеки, яка буде гарантувати повноцінну охорону членів спортивних команд, представників ЗМІ, важливих і почесних гостей, глядачів, самих спортивних об'єктів. Важливо врахувати не тільки зовнішні, але і внутрішні загрози, тому що велике скупчення людей завжди таїть у собі потенційну небезпеку.

За масовістю відвідування і ступенем впливу на стан громадського порядку найбільшу складність для його охорони представляє проведення спортивних ігор, таких, як футбол і хокей. Ці спортивно-видовищні заходи проводяться на стадіонах та інших спортивних спорудах, тобто в умовах обмеженого простору. Лише цей факт у поєднанні з особливим емоційним станом вболівальників, поведінкою «фанатів» створює передумови переростання спільноти вболівальників в натовп і можливість виникнення групових порушень громадського порядку. Більшість стюардів та

працівників служби безпеки стадіону на сьогоднішній час не володіють основами психологічних знань, не завжди вміють правильно виходити зі стресових станів, коректно поводити себе в конфліктних ситуаціях, переборювати почуття страху, внутрішній розлад. Особливо внутрішньо напружено сприймають ситуації взаємодії з представниками експресивних груп вболівальників, що, в свою чергу, може підвищувати рівень збудженості у натовпі.

Отже, пошук ефективних технологій для підготовки стюардів та спеціалістів служби безпеки стадіону до ефективної взаємодії з вболівальниками є актуальним і практично значущим завданням.

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Відвідувачі стадіонів взаємно пов'язані схожим емоційним станом і спільним об'єктом уваги, спортивними уподобаннями та інтересами. Незважаючи на екстравагантний вигляд, підвищений рівень експресивності та емоційності, свистіння, вигуки, скандування та іншу зовні зухвалу поведінку, потенційно футбольні вболівальники не мають намірів порушення громадського порядку. Але світлові та звукові ефекти, безпосередня фізична близькість, емоційно насичені ситуації матчу створюють своєрідний фон «наркотизації», коли навіюваність значно підвищується, раціональний контроль за поведінкою гальмується, підвищується можливість імпульсивної поведінки [11].

Індивід у натовпі суттєво відрізняється від ізольованого індивіда - натовп дає йому відчуття сили, а анонімність перебування у ньому позбавляє почуття відповідальності. Це, в свою чергу, веде до зниження рівня інтелекту особи, яка перебуває у натовпі, а також зменшує, причому іноді досить суттєво, здатність до критичної оцінки реальності [1]. Не маючи спільної для всіх усвідомлюваної мети, натовп здійснює сильний психологічний тиск на індивідів. Перші дослідники цього феномену (Г.

Лебон, Г. Тард, З. Фрейд та ін.) вважали його ірраціональною, сліпою і руйнівною силою, якою володарюють неусвідомлені імпульси, зараження, наслідування та навіювання [12]. Особливість натовпу, на думку дослідників, полягає в тому, що, вбираючи в себе різномірні та випадкові елементи, він завжди діє як психічна цілісність. Для цього потрібна єдина спрямованість їхніх думок і емоцій, сформована під впливом конкретного збуджувального мотиву, що і можна спостерігати на спортивно масових заходах, особливо коли проходить відповідальний матч улюбленої команди.

Характерною рисою спортивно-видовищних масових заходів також є присутність на футбольних і хокейних матчах певного контингенту спортивних уболівальників, так званих фанатів, що належать до різних спортивних клубів. Футбольні "фанати" – це не уболівальники в традиційному значенні цього слова, а групи молодих людей та підлітків, що збираються не стільки заради самого видовища. Їх ставлення до представників іншої команди та правоохоронних органів, незалежно від розвитку подій, агресивне від початку, що призводить до хуліганських та іноді, навіть, кримінальних дій.

На поведінку учасників натовпу впливають також специфічні стани організму (стан сп'яніння та наркотичного збудження) та індивідуально-психологічні особливості. До них можна віднести деякі вікові (недостатність соціального досвіду у молоді, консерватизм людей похилого віку), типологічні (неврівноваженість, висока емоційна збудливість) і характерологічні (конформність, навіюваність, імпульсивність, конфліктність, недостатня волева регуляція поведінки) особливості, а також особливості інтелектуально-когнітивної сфери (низький рівень інтелектуального розвитку, некритичність та недостатня пластичність мислення, наявність певних стійких переконань і установок).

Таким чином, можемо стверджувати, що публіка, в тому числі й футбольні вболівальники, є як натовпом у можливості - сильно збуджена публіка може породити натовп [4]. Такий процес трансформації наявної спільноти відвідувачів спортивно - масових заходів в натовп відбувається поступово з зміною ступенів активності натовпу від пасивного до активного та агресивного під впливом цілого ряду соціальних, соціально-психологічних та індивідуально-психологічних факторів.

Отже, організація безпеки є першочерговим завданням для організаторів масових спортивних заходів. Іноколи достатньо незначного імпульсу, щоб публіка перетворилася на агресивний натовп [7]. Ним може стати презирливе слово чи жест, випадковий поштовх, а також недостатньо виважена поведінка охоронців громадського порядку, їх претензії до відвідувачів та заборони.

Проблеми вивчення та вдосконалення системи психологічного супроводу заходів з охорони громадського порядку під час проведення спортивних заходів, на жаль, на сьогоднішній день не є достатньо розробленим. Цій тематиці, зокрема, присвячені наукові праці Александрова Д.А., Андросюка В.Г., Запорожців Г.Є., Ірхіна Ю.Б., Ірхіної С.М., Казміренко Л.І., Лефтерова В.А. , Матеюка О.М., Медведєва В.С., Потапчука С.М., Тимченко А.В., Томчука М.І., Яковенко С.І. та інших.

Мета статті. Обґрунтувати необхідність психологічної підготовки стюардів та спеціалістів служби безпеки стадіону, ефективність використання тренінгових технологій.

Виклад основного матеріалу дослідження. Український футбол в останні роки намагається максимально «європеїзуватися»: будуються нові стадіони, запрошуються іноземні тренери і футболісти, вкладаються кошти в розвиток брендів. Особлива увага приділяється забезпеченню порядку на стадіонах. Після довгих дискусій і дебатів на кращих стадіонах України

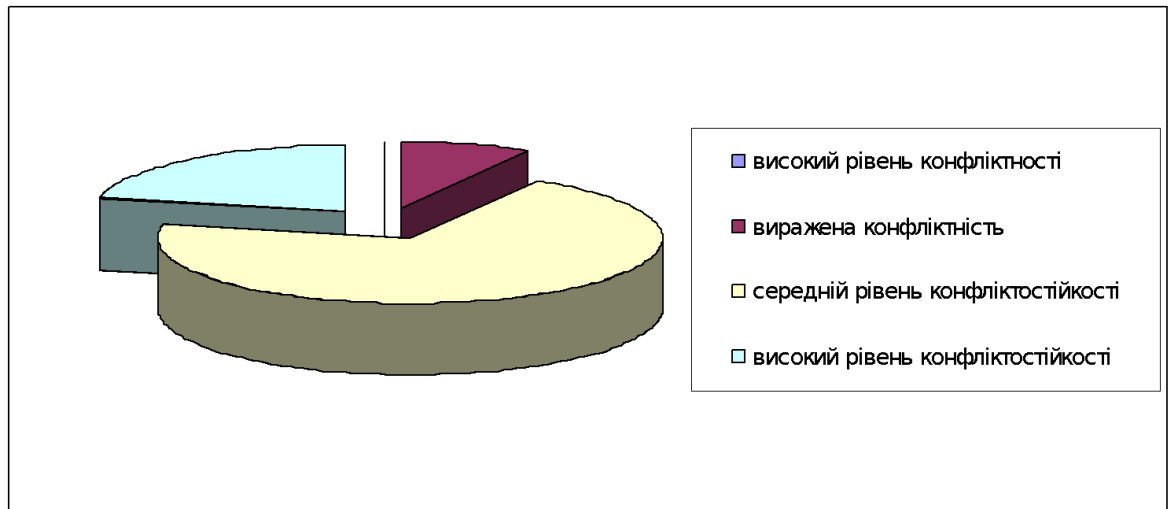
міліцію почали поступово замінювати стюарди. До їх завдань входить надання інформації і допомоги. Вони можуть зробити коректне зауваження, сигналізувати охороні про позаштатний випадок чи джерело непорозуміння. В екстремальних ситуаціях стюарди повинні вміти допомогти відвідувачам терміново евакуюватися з стадіону - без паніки і тисняви, надати першу допомогу до приходу медиків, і при цьому - бути зразком ввічливості, привітності і спокою.

Після проведення на донецькому стадіоні «Донбас Арена» ігор Євро-2012 в червні 2012 року були опитані стюарди та працівники служби безпеки цього стадіону. Серед складних завдань своєї діяльності охоронці порядку «Донбас Арени» назвали, в першу чергу, роботу по роз'ясненню та контролю виконання правил стадіону, особливо з агресивними, або у стані алкогольного сп'яніння відвідувачами. Ще ряд умінь і навичок респонденти вважають вкрай необхідними для успішного виконання завдань своєї діяльності: вміти чітко, правильно й зрозуміло для відвідувача зробити зауваження, пояснити необхідність дотримання правил, бути готовим швидко реагувати і приймати правильне рішення в критичній ситуації, зберігати концентрацію уваги тривалий час, залишатися емоційно врівноваженим, особливо коли спілкуєшся з агресивними людьми.

З метою вивчення рівня сформованості професійно значущих особистісних якостей співробітників стадіону «Донбас-Арени» було організовано діагностичне дослідження за комплексом методик.

Методика визначення рівня конфліктостійкості (мал.1) дозволила виявити основні особистісні стратегії поведінки стюардів та працівників служби безпеки стадіону (65 учасників) в потенційних зонах конфлікту та визначити рівень конфліктостійкості особистості [7]. 70% респондентів

мають високий рівень конфліктостійкості, 21% - середній рівень, лише у 9% - виражена конфліктність.



Мал.1 Результати дослідження конфліктності та конфліктостійкості

Середні показники діагностики стюардів (56 респондентів) за методикою «Особистісна агресивність і конфліктність» Є.П.Ільїна, П.А. Ковальова наступні:

- за шкалою «конфліктність» - 3,44 бали – показник нижче середнього,
- за шкалою «негативна агресивність» - 2,35 бали – показник низького рівня,
- за шкалою «компромісність» - 8,067 бали – показник вище середнього рівня.

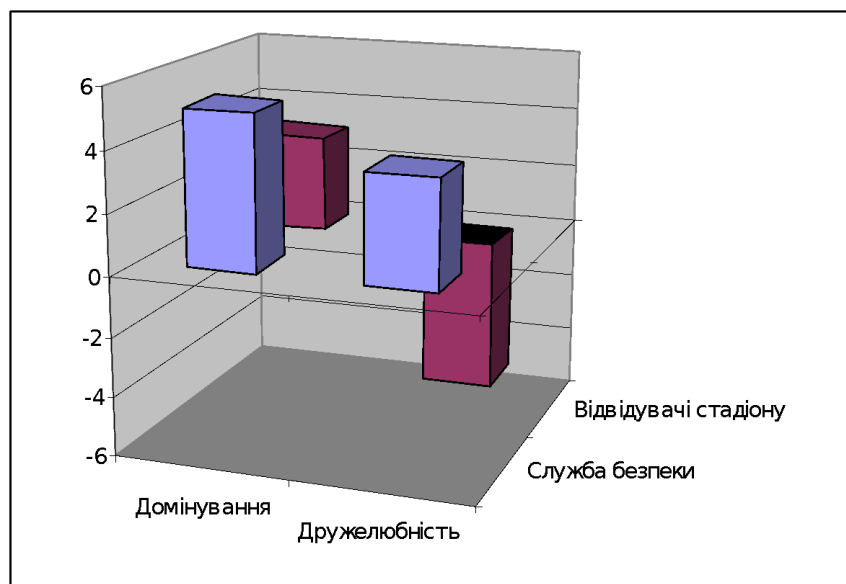
При дослідженні емпатійних тенденцій за методикою І.М. Юсупова. показник рівня емпатії до незнайомих людей у стюардів та спеціалістів служби безпеки стадіону «Донбас-Арени» склав - 8,58 бали, що входить в рамки вище середнього рівня емпатії.

Отже, отримані результати дослідження професійно значущих якостей працівників стадіону - конфліктності, конфліктостійкості, емпатійності за вищезазначеними методиками дозволили припустити, що особистісні риси працівників, їх поведінкові стратегії не є детермінантою конфліктних

ситуацій з відвідувачами стадіону «Донбас - Арени» та звернутися до пошуків причин труднощів стюардів в організації взаємодії з відвідувачами в іншій площині.

Діагностика міжособистісних відносин і властивостей особистості, істотних при взаємодії з іншими людьми за тестом Т.Лірі здійснювалась в два етапи. Учасники опитування (стюарди «Донбас-Арени») спочатку здійснили самооцінку своїх особистісних якостей в ролі працівника стадіону, а потім - якостей особи відвідувача стадіону, що дозволило скласти узагальнений портрет працівника стюардингу та його сприйняття відвідувача спортивного масового заходу (мал. 2).

Порівняння результатів опитування дають можливість проаналізувати уявлення стюардів про якості власної особистості і особи відвідувача: домінування-підпорядкування і дружелюбність-агресивність, так як саме ці чинники визначають загальне враження про людину в процесах міжособистісного сприйняття.



Мал. 2 Результати дослідження за методикою Т. Лірі.

Найбільш показова різниця в самооцінці та оцінці відвідувачів за фактором дружелюбність - агресивність - 8,5 балів. Такий результат свідчить про значний розрив між баченням стюардів самих себе та

відвідувачів «Донбас - Арени», як партнерів в процесі спілкування, оцінці респондентами вболівальників як людей з вираженим ступенем агресивності. Враховуючи, що образ як результат міжособистісного пізнання, виконує не лише інформаційну, а й регулятивну функцію, можна стверджувати, що таке ставлення стюардів до відвідувачів стадіону негативно впливає і на тип взаємодії, спілкування і взаємин. «На відміну від сприйняття об'єктів, сприйняття людини тягне за собою подвійну взаємодію, своєю присутністю і поведінкою в ситуації сприйняття іншого людина може фактично змінити характеристики того, кого сприймає і оцінює» - вказує у своїх роботах А.А. Бодальов [2].

Отже, можемо стверджувати, що на сьогоднішній час більшість стюардів та працівників служби безпеки стадіону не володіють основами психологічних знань, не завжди вміють правильно виходити зі стресових станів, коректно поводити себе в конфліктних ситуаціях, переборювати почуття страху, внутрішній розлад. Особливо внутрішньо напружено сприймають ситуації взаємодії з представниками експресивних груп вболівальників, що може у свою чергу ще більше підвищувати рівень збудженості у натовпі. Враховуючи це, підготовка стюардів до охорони громадського порядку під час проведення спортивних заходів має здійснюватися з урахуванням не тільки специфіки виконання службових завдань, але і психологічних аспектів цього напрямку діяльності, корекції образу відвідувача у працівників стадіону, що суттєво підвищить їхню готовність до опору впливу негативних психогенних чинників та підвищить ефективність професійних дій.

Для вирішення поставлених завдань використання традиційних методів підготовки недостатньо. Потенціалом створення умов для усвідомлення власних особливостей, образу іншої людини, а конкретно вболівальника, мотивації для корекції і пошуку оптимальної стратегії

поведінки володіє тренінг. Тренінгові технології є дієвим, визнаним в усьому світі, засобом підготовки персоналу в різних сферах професійної діяльності, розвитку професійних знань й умінь персоналу, модифікацію його установок і соціального поводження способами, що відповідають цілям організації і вимогам діяльності. До завдань тренінгових занять зі стюардами та спеціалістами охорони стадіону належать такі:

- засвоєння оптимальних умінь спілкування, а саме: вміння сприймати вболівальників без упереджень та стереотипів, розуміти когнітивні передумови виникнення різних емоційних станів, корелювати їх із базовими формами захисту, адекватно визначати свій внесок у виникнення непорозумінь, бачити стереотипно-деструктивні тенденції поведінки, які не є продуктивними для спілкування;
- набуття лабільності нервових процесів та гнучкості поведінки;
- вміння адекватно оцінювати ситуацію спілкування, прогнозувати тенденції її розвитку та управляти нею;
- оволодіння різними техніками і методами практичної роботи;
- ознайомлення працівників з екстремальними факторами і ситуаціями з метою зниження або усунення негативних емоційних реакцій на них;
- підвищення опірності до екстремальних розумових труднощів, розвитку винахідливості, кмітливості, швидкості реакцій;
- розвитку вольових якостей, активності, мужності і сміливості;
- формування впевненості в собі і вміння володіти собою і своїм психічним станом

Отже, ефективним методом розвитку особистої професійно - психологічної готовності стюардів та працівників служби безпеки стадіону для виконання професійних завдань, методом, який не тільки на вирішує існуючі проблеми учасників, а й здійснює їх профілактику є тренінгові технологія.

Висновки:

1. Сучасні спортивно-масові заходи є однією з популярних форм дозвілля населення. Відвідувачі цих заходів перебувають у безпосередній фізичній близькості, мають спільний об'єкт зацікавлення та взаємопов'язані схожим емоційним станом, що створює передумови переростання наявної спільноти вболівальників в натовп.

2. Закономірності та механізми взаємодії індивідів під час спортивно-масових заходів є характерними для всіх різновидів масових скупчень громадян. Отже, володіння знаннями психології масової комунікації може дозволити стюардам не тільки стримувати, блокувати агресивність присутніх, а й своєчасно вживати заходів для попередження її виникнення.

3. Психологічна підготовка працівників охорони громадського порядку на масових заходах, полягає в формуванні не «ввічливого», а психологічно грамотного працівника, який володіє знаннями соціально-психологічних характеристик натовпу, таких як авторитетність, навіювання, мінливість і залежність поведінки учасників від чисельності натовпу, вміє не піддаватися на провокації з боку найбільш активних учасників заходу, може здійснити ефективне прогнозування деструктивних процесів в натовпі з метою запобігання масових заворушень, має високий ступень розвитку психологічної стійкості, здатності досить швидко адаптуватися до діяльності в екстремальних ситуаціях.

4. Вирішити завдання психологічної підготовки стюардів та спеціалістів служби безпеки можливо за умови використання тренінгових технологій, які дозволять учасникам швидко коригувати неадекватний образ відвідувача і виробляти оптимальну стратегію поведінки.

Література:

1. Аронсон Э., Пратканис Э. Р. Эпоха пропаганды: Механизмы убеждения, повседневное использование и злоупотребление. Перераб. изд. - СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2003.

2. Бодалев А.А. Психология общения. Москва-Воронеж, 1996.
3. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга.-М: Издательство"Ось-89", 1999.
4. Вербець В. Соціологія: теоретичні та методичні аспекти: Навч.-метод. посіб. / Рівненський держ. гуманітарний ун-т. — Рівне : РДГУ, 2005.
- 4.Дворецька Г. Соціологія: Навч. посібник / Київський національний економічний ун-т. — 2-ге вид., перероб.і доп. — К. : КНЕУ, 2002.
- 5.Жоль К. Соціологія: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів. — К. : Либідь, 2005.
- 6.Лефтеров В.А. Экспериментальное исследование эффективности «Тренинга по профессионально-психологической подготовке работников органов внутренних дел»// Психология и право. 2012. №1.
- 7.Назаретян А. Стихійне масове поведінка: поняття, соціальний феномен і предмет дослідження. – СПб., 2003.
- 8.Ольшанский Д.В. Психология масс. – СПб., 2001.
- 9.Определение уровня конфликтоустойчивости / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002.
- 10.Почепцов Г. Коммуникативные технологии двадцатого века. – К., 2000.
- 11.Психология масс / Хрестоматия. Под ред. Д.Я.Райгородского. – Самара, 1998.
- 12.Шерковин Ю.А. Психологические проблемы массовой коммуникации. – М.: Наука, 1973.

Рецензент: доктор психологічних наук, професор Лефтеров В.О.