

Олена Вікторівна Сервачак,

викладач кафедри психології та педагогіки
Київського Університету сучасних знань, м. Київ

ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА З ПІДВИЩЕННЯ ПРОФЕСІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ СТЮАРДІВ ТА ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ СТАДІОНУ

Стаття присвячена обґрунтуванню завдань психологічної підготовки працівників служби охорони та відділу стюардінга. Запропонований авторський тренінг з підвищення професійно-психологічної компетенції працівників стадіону, який складається з п'яти модулів, що формують знання про масовидну поведінку та розвивають комунікативні, рефлексивні навички, саморегуляцію, мотиваційну сферу та інші професійно важливі якості.

Ключові слова: професійно-психологічна компетенція, стюарди, працівники служби безпеки, психологічний тренінг.

Постановка проблеми у загальному вигляді. В останні часи активно розвивається спорт вищих досягнень, який перетворюється на цілу індустрію видовищно-масових заходів. Численні трагедії, що пов'язані з футбольними змаганнями, свідчать про необхідність ефективної системи захисту громадського правопорядку під час проведення спортивно-масових заходів. Важливо щоб, фахівці, на яких покладено завдання забезпечити громадський порядок на стадіоні, могли, спираючись на отримані знання та сформовані навички, здійснювати прогнозування деструктивних процесів в натовпі, запобігати масовим заворушенням, мали високий ступень розвитку психологічної стійкості, були готові до дій навіть в умовах професійного стресу й ризику з мінімальними витратами власних адаптивних ресурсів.

Психологічний тренінг, є одним з найбільш ефективних методів і форм занять для підготовки фахівців до діяльності в особливих умовах. Тренінг дає можливість людині навчитися бачити себе так, як це сприймається іншими, спонукає до фіксації, інтерпретації, оцінки й регуляції власної поведінки,

емоційного стану а також формує навички ефективної взаємодії як з масою вболівальників, так із її окремими представниками, уміння запобігати та розв'язувати конфлікти.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опирається автор Вітчизняними і зарубіжними вченими проводилися фундаментальні та прикладні дослідження, спрямовані на вивчення різних аспектів функціонування та підготовки людини до дій у надзвичайних умовах (В. Лебедєв, В. Мицкевич, О. Тімченко та інші) [1; 2; 3]. Аналіз літературних джерел вказує як на організаційну, так і на змістовну складність процесу підготовки людини до дій у екстремальних умовах. Слід зазначити, що більшість дослідників звертається до розробки елементів системи підготовки правоохоронців, військових, рятувальників. Залишається відкритим питання відповідності цих засад психологічної підготовки до організації психологічної підготовки саме персоналу стадіону.

Багатьма сучасними дослідниками (І. Вачков, Ю. Ємельянов, В. Лефтеров, Ю. Швалб, Т. Яценко та ін.) з достатньою повнотою доведено, що одним з дієвих інтерактивних впливів на особистість професіонала екстремального профілю діяльності є соціально-психологічний тренінг [4; 5; 6; 7]. За теоретичним підходом В. Лефтерова, цілеспрямоване тренування психіки під час тренінгу, яке активізує інтелектуальні, комунікативні, емоційно-вольові та мотиваційні потенціали людини, зумовлене прогресивною транспсихічною маніпуляцією. Саме цей феномен лежить в основі буття і взаємодії особистості у тренінгу, уможливорює здійснення рефлексії минулого і моделювання майбутнього, дає поштовх для розвитку людини і групи. Сутність механізму прогресивної транспсихічної маніпуляції в тренінгу полягає в тому, що під час тренінгу учасники під впливом прогресивних маніпуляцій отримують певний чуттєво-практичний досвід, відбувається їх психологічна трансформація, що викликає особистісний і професійний розвиток, який може продовжуватися за межами тренінгового середовища [7].

Обґрунтовано необхідність та можливість використання соціально-психологічного тренінгу для відновлення психічних та фізичних ресурсів спеціалістів, які працюють в екстремальних умовах [8]. Виділяється також профілактична спрямованість тренінгів, яка полягає в тому, що ця форма підготовки направлена на збереження психологічної цілісності особистості, попередження нервово-психічних розладів, профілактику несприятливого впливу зовнішніх чинників, зокрема, професійної деформації, реабілітацію після психотравмуючих подій, а також в цілому підвищення рівня психічного здоров'я [9].

Багатофункціональність тренінгу доводить, що ця технологія ефективна для розвитку комунікативних здібностей, підвищення ефективності оволодіння професійними знаннями, вміннями і навичками, вдосконалення інтелектуальних можливостей, розвитку волевих характеристик, усвідомлення, виявлення та вирішення особистісних, професійних та організаційних проблем [10].

Мета статті – на підставі теоретичного аналізу й емпіричного дослідження психологічних особливостей особистості та діяльності стюардів та працівників служби безпеки стадіонів обґрунтувати та розробити тренінг з підвищення професійно-психологічної компетенції цієї категорії персоналу стадіону.

Виклад основного матеріалу дослідження. Для вивчення психологічних особливостей особистості та діяльності працівників стадіону, які забезпечують проведення спортивних матчів, було здійснене емпіричне дослідження комунікативних стратегій та особистісних особливостей, які впливають на ефективність вирішення професійних завдань фахівців служби безпеки та стюардів великих стадіонів. Вивчалися й особливості трансформаційних змін, які відбуваються в межах особистісних сфер працівників стадіону під впливом екстремальних умов їх діяльності.

Результати діагностики за комплексом психодіагностичних методик дозволили зробити висновок про те, що загалом працівники українських

стадіонів володіють комунікативним потенціалом для побудови оптимальної взаємодії з відвідувачами спортивних масових заходів. Однак, в ситуаціях реального контакту персоналу і вболівальників, толерантні комунікативні установки, навички емпатії і конфліктостійкості у спеціалістів відділу стюардінга та служби охорони недостатньо розвинені для вирішення складних моментів і забезпечення безпеки. 82 % респондентів анкетування вказують на наявність екстремальних ситуацій, від поодиноких до численних. Переважна більшість (69 %) опитуваних віднесли до найскладніших службових завдань побудову оптимальної взаємодії з відвідувачами.

Результати емпіричного дослідження свідчать про негативний образ відвідувача, як партнера по спілкуванню у працівників стадіону та, відповідно, необхідності корекційної та розвиваючої роботи в площині комунікативних процесів персоналу «сприйняття – інтерпретація – поведінка».

Отже, ефективність виконання професійних завдань працівників стадіонів обумовлюють не стільки якісно-кількісні показники розвитку фахівців, скільки той методологічний інструментарій, концептуальні засади та технології, які застосовуються в процесі їх психологічної підготовки до виконання службових обов'язків та підвищенні їх професійно-психологічної компетентності персоналу стадіону.

Професійно-психологічну компетентність, на думку Л. Корват, – є результатом практико-зорієнтованої психологічної підготовки майбутнього фахівця, яка виявляється у сукупності взаємопов'язаних якостей його особистості: ціннісно-сміслових орієнтацій, знань, умінь, досвіду та у здійсненні психологічно доцільної взаємодії з професійним середовищем [11].

У дослідженнях О. Бондарчук, професійно-психологічна компетентність особистості – це системне особистісне утворення, що виявляється на різних рівнях психологічної реальності людини, у внутрішньому плані (у саморегуляції), у зовнішньому плані (у діяльності та взаємодії та містить професійно-дієві особистісні установки та властивості та ефективного

використання необхідної інформації в процесі професійної діяльності, а також відповідні знання, вміння, навички) [12].

На відміну від багатьох професій, умови освоєння професійними знаннями та вміннями спеціалістів служби безпеки стадіону та відділу стюардінгу суттєво відрізняються від умов здійснення професійної діяльності, а помилки при її виконанні можуть призвести до істотних втрат, людських, матеріальних, моральних. Таким чином, можемо стверджувати, що психологічна підготовка та підвищення професійно-психологічної компетентності працівників цієї категорії є надзвичайно важливою умовою забезпечення громадського правопорядку. Головне завдання – допомогти спеціалісту стати здатним якісно застосувати свої знання, вміння та навички в будь-яких умовах, які можуть скластися в реальній ситуації на стадіоні.

Традиційних методів підготовки персоналу для вирішення поставлених завдань професійно-психологічної підготовки стюардів та фахівців служби безпеки стадіону на сьогодні недостатньо. Тому пропонуються тренінгові технології, як дієві, визнані в усьому світі, засоби підготовки персоналу в різних сферах професійної діяльності, розвитку професійних знань й умінь персоналу, модифікації його установок і соціального поведіння способами, що відповідають цілям організації і вимогам діяльності. Саме тренінгові заняття дозволяють створити умови для усвідомлення персоналу стадіону власних особливостей, комунікативних стратегій, сформованого образу іншої людини, а конкретно вболівальника, та розвитку особистісної мотивації, корекції і пошуку оптимальної стратегії поведінки з глядачами.

Тренінг як форма підготовки стюардів створює умови для осмислення особистого професійного досвіду та досвіду більш досвідчених колег, особливо, що є особливо важливим, бо мова йде про виконання професійних задач в екстремальних умовах. Використання матеріалів відео спостереження стадіону дозволять наочно розглянути переваги і недоліки різних типів поведінки, допоможуть націлити працівника на глибокий самоаналіз, відпрацювати алгоритми ефективних дій в певних ситуаціях, осмислити

особистий професійний досвід та досвід колег. Отже, вважаємо за доцільне активно використовувати в процесі підготовки стюардів такий тренінговий метод, як відеоаналіз. Аналітичне спостереження комунікативної взаємодії, сприяє оволодінню засобами регуляції власної комунікативної поведінки, дозволяє виявити систему правил, керуючись якими люди організовують свою взаємодію, зрозуміти, які з них перешкоджають успішному протіканню комунікативних процесів.

Для удосконалення психологічної підготовки стюардів та працівників служби безпеки стадіонів нами запропоновано авторський тренінг з підвищення професійно-психологічної компетенції стюардів та працівників служби охорони стадіонів. Метою даного тренінгу є психологічна підготовка персоналу стадіону до виконання функціональних обов'язків при проведенні масових заходів, забезпечення безпеки та комфорту всіх гостей стадіону та персоналу, а також підтримки високого іміджу стадіону і клубу.

Завдання тренінгу:

1. Створити умови для усвідомлення задачі захисту громадського порядку в професійній діяльності працівників служби охорони та відділу стюардінгу. Розвивати особисту відповідальність за успішне проведення масових заходів на стадіоні, професійне мислення, розуміння труднощів, ризиків, наявність конструктивних та деструктивних уявлень, стереотипів та упереджень, пов'язаних з професійною діяльністю.

2. Формувати систему знань про причини й умови вияву різноманітних форм масовидної активності, про закономірності їхнього розвитку і трансформації у соціально небезпечні форми, про особливості дії соціально-психологічних механізмів впливу на їх учасників, про їхні основні структурні складові та динамічні стани; створення ситуацій усвідомлення власної ролі в процесах масовидної поведінки під час спортивно-масового заходу; формування впевненості в можливості та багатоваріантності конструктивного впливу з позиції персоналу стадіону як на окремого, так і на масу вболівальників.

3. Формувати вміння та навички, здійснення компетентної діагностики соціально-психологічних індикаторів поведінки вболівальників та окремих їх категорій, обґрунтовано прогнозувати можливі варіанти розвитку подій, оперативно приймати рішення стосовно вибору найбільш ефективних заходів впливу; формувати вміння оптимально співвідносити домінантні та компромісні стратегії у спілкуванні.

4. Розвивати навички стресостійкості та саморегуляції під час проведення футбольних матчів, інших масових заходів на стадіоні через знайомство з видами психічних і психофізіологічних станів, що виникають в екстремальних умовах, причинами і механізмами їх виникнення та з методами саморегуляції, тренування навичок контролю та регуляції психофізіологічного й соматичного компоненту стану – релаксації, мобілізації, самонавіяння, стрес-резистентного дихання, адаптивного мислення й оздоровчої візуалізації.

5. Формувати психологічну готовність до неухильного виконання заходів забезпечення безпеки на стадіоні. Усвідомлення значення іміджу стюарда, фахівця служби безпеки, розвиток гордості за належність до стадіону, клубу.

Вищезазначені завдання вирішуються поетапно в ході занять програми, які логічно поділяються на п'ять модулів: 1) «Моя особиста відповідальність за успішне проведення масового заходу на стадіоні», 2) «Футбол та насилля», 3) «Закономірності, механізми та засоби побудови ефективного спілкування з відвідувачами стадіону», 4) «Стресостійкість та саморегуляція в професійній діяльності охоронця та стюарда», 5) «Імідж стюарда, фахівця служби безпеки».

В організаційну структуру і методику проведення заняття входять:

формулювання і конкретизація цілей і завдань кожного модулю тренінгу та конкретних вправ;

планування сценарію тренінгу: вступна частина занять – орієнтовно-мотивуюча; основна – інформуюча, розвивальна, та заключна – саморефлексія, підведення підсумків групової роботи, надання рекомендацій та завдань на самостійну роботу;

уточнення кількості учасників, часу і місту проведення;

визначення рівня вправ: для всіх учасників заняття, для окремих груп, взаємообмін між групами, вправи, особистісно-орієнтовані індивідуальні;

визначення потреби у витратних матеріалах (папір, олівці тощо), спеціальному обладнанні (проектор, комп'ютер, відеозапис тощо).

Обов'язкові процедури, які є важливим елементом кожного заняття тренінгу: індивідуальна та групова рефлексія; психогімнастичні процедури з релаксаційним ефектом; презентації інформаційних блоків та організація усвідомлення знань, переведення їх на чуттєво-практичний індивідуальний рівень через низку вправ – демонстрації, моделювання екстремальних ситуацій; групові дискусії, обговорення матеріалів відео спостереження, вирішення та аналіз конкретних завдань; експерименти, рольові ігри, тактичні навчання тощо; аналітична робота ведучого з осмислення групових процесів, змін у позиції учасників і психофізіологічних показників (стомлення, інтерес та ін.).

Опитування учасників та результати психодіагностичного дослідження за комплексом методик дозволяють зробити висновок, що запропонований тренінг сприяє підвищенню рівня психологічної підготовки стюардів та спеціалістів охорони стадіону, зокрема:

засвоєнню оптимальних умінь спілкування, а саме: сприйняттю вболівальників без упереджень та стереотипів, розумінню передумов виникнення різних емоційних станів, адекватність в оцінці власного внеску у виникнення непорозумінь, бачення та корекція стереотипно-деструктивних тенденцій поведінки;

набуттю умінь адекватно оцінювати ситуацію масовидної поведінки, прогнозувати її розвиток, баченню та застосування можливостей управління;

оволодінню вміннями відслідковувати свій емоційний стан, керувати ним, використовуючи різні техніки і методи саморегуляції;

зниженню або усуненню негативних емоційних реакцій працівників на екстремальні фактори і ситуації, підвищенню опірності до екстремальних труднощів, розвитку винахідливості, кмітливості, швидкості реакцій.

Апробація тренінгу в групі працівників служби безпеки та відділу

стюардінгу стадіонів засвідчила позитивний вплив на атмосферу спортивно-масового заходу. Зокрема, після тренінгу, як свідчать результати опитування самих працівників і старшого персоналу, значно зменшилася кількість конфліктних ситуацій з глядачами, у спеціалістів даної категорії стають менш вираженими симптоми напруги та тривоги при вирішенні складних професійних завдань, сама оцінка їх складності зменшилася, зросла впевненість у можливості та наявності багатьох варіантів їх вирішення.

Висновки дослідження перспективи подальших розвідок у даному напрямку Захист громадського порядку під час спортивно-масових заходів покладено на персонал стадіонів. Отже, питання організації цілеспрямованої психологічної підготовки персоналу вищезазначеної категорії для виконання службових обов'язків є надзвичайно актуальним

На наш погляд, саме тренінг володіє багатим потенціалом для підготовки персоналу стадіону, бо може створювати умови для імітації зовнішніх елементів спортивно-масового заходу, моделювання небезпечних ситуацій; а також для ефективного відновлення психічних та фізичних ресурсів працівників. Внаслідок участі в запропонованому тренінгу для спеціалістів служби охорони та відділу стюардінга у них відбулася корекція негативного образу відвідувача стадіону та емоційних станів, які супроводжують професійні стреси працівників, зменшився рівень їх емоційного виснаження, що, у свою чергу позитивно вплинуло на встановлення ефективних взаємовідносин з вболівальниками та вирішення завдання охорони громадського порядку під час спортивно-масового заходу.

Таким чином, можемо стверджувати, що впровадження запропонованого авторського тренінгу з підвищення професійно-психологічної компетенції стюардів та працівників служби охорони стадіонів, сприяє підвищенню ефективності та вдосконаленню професійної діяльності фахівців стадіонів, задовольняє потреби управлінської практики та, як результат позитивно впливає на рівень безпечного для всіх категорій учасників проведення спортивно-масових заходів.

Список використаної літератури

1. Лебедев, В. И. Личность в экстремальных условиях / В. И. Лебедев. – М. : Политиздат, 1989. – 303 с.
2. Мицкевич, В. А. Формирование психологической устойчивости сотрудников ОВД. «Проблемы безопасности личного состава ОВД» / В. А. Мицкевич. – Минск, 1992. – 188 с.
3. Тимченко, А. В. Психологические аспекты состояния, поведения и деятельности людей в экстремальных условиях и методы их коррекции / А. В.Тимченко. – Х. : Изд-во ХВУ, 1997. – 168 с.
4. Швалб, Ю. М. Целеполагающее сознание (психологические модели исследования). – К. : Миллениум, 2003. – 152с.
5. Яценко, Т. С. Теорія і практика групової психокорекції. Активне соціально-психологічне навчання. – К. : Вища школа, 2004. – 679 с
6. Вачков, И. В. Окна в мир тренинга. Методологические основы субъектного подхода к групповой работе : учебное пособие / И. В. Вачков, С. Д. Дерябо. – СПб. : Речь, 2004. – 272 с.
7. Лефтеров, В. О Особистісно-професійний розвиток фахівців екстремальних видів діяльності автореф дис ... док. псих. наук. – Харків, 2008. –39 с.
8. Овсянникова, Я. О Соціально-психологічний тренінг як засіб відновлення психологічної стійкості рятувальників МНС: автореф дис. канд. псих. наук. – Харків, 2010. – 20 с.
9. Криворотько, Г. С. Психологічний тренінг профілактики та корекції самотності й соціальної деривації моряків далекого плавання / Проблеми екстремальної та кризової психології Збірник наукових праць. Випуск 13.– Харків, 2013 – С.122-128.
10. Коноплева, И. Н. Подготовка сотрудников правоохранительных органов к деятельности в экстремальных условиях / Электронный журнал «Психология и право» 2011 №1 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.psyandlaw.ru /E-mail: info@psyandlaw.ru.
11. Коврат, Л. В. Особливості розвитку професійно-психологічних компетенцій майбутніх економістів : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Л. В. Корват. – Київ : Київ ун-т ім. Б. Грінченка, 2012. – 255 с

12. Бондарчук, О. І. Психологічна компетентність фахівця: зміст та основні підходи / О. І. Бондарчук // Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В.О. Сухомлинського : Зб. наук. праць. Серія «Психологічні науки» / за ред. С. Д. Максименка, Н. О. Євдокимової. –Т. 2. –Вип. 8. –Миколаїв : МНУ імені В. О. Сухомлинського. – 2012. – С. 30-35.

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

Стаття надійшла до редакції 16.11.2015

Сервачак О. В. Тренінгова програма з підвищення професійно-психологічної компетенції стюардів та працівників служби безпеки стадіону

Статья посвящена обоснованию задач психологической подготовки и работников службы охраны и отдела стюардинга. Предложенный авторский тренинг по повышению профессионально-психологической компетенции персонала стадиона состоит из пяти модулей, которые нацелены на формирование знаний о массовидном поведении, развитие коммуникативных, рефлексивных навыков, саморегуляции, мотивационной сферы и других профессионально важных качеств.

Ключевые слова: *профессионально-психологическая компетенция, стюарды, работники службы безопасности, психологический тренинг.*

Servachak O. V. Training program for improving professional and psychological competence of stewards and stadium security officers

The article is devoted to justification of problems of psychological training and improvement of professional and psychological competence of stadium security officers and stewards. For the protection of public order during sports events staff of the stadium should be able to forecast destructive processes in the crowd, to prevent riots, have a high degree of psychological stability, to be ready for action in terms of occupational stress and risk, with minimal costs of adaptive resources.

Nowadays traditional methods for solving the tasks of professional psychological preparation of stadium staff are not sufficient. Training technologies possess rich potential for training professional and psychological competence of employees of stadium security service and stewarding department, because they can imitate external elements of sports events, simulate dangerous situations; create conditions for the development of personal motivation, correction and search of the optimal strategy of behavior with the fans and effectively restore mental and physical resources of the employees.

The proposed author's training contributes to the assimilation of knowledge about the massiveness behavior, forms communicative, reflexive, regulatory skills, develops professional qualities. The above problems are solved in stages during the course of the program divided into five modules: 1) "My personal responsibility for the success of the mass event at the stadium," 2) "Football and violence", 3)

"Regularities, mechanisms and means for building effective communication with stadium visitors", 4) "Stress-stability and self-regulation in the professional activities of steward and security service officer", 5) "The image of steward and security service officer."

An important element of each session of the program are: individual and group reflection; psycho-gymnastic exercises; presentation of information blocks and organization of knowledge awareness, its transfer to the sensual and practical individual level by a number of exercises - demonstration, modeling of extreme situations; group discussions, discussions of surveillance materials, role-playing, etc.

Testing of the training in a group of employees of stadium security service and stewarding department showed a positive effect on the atmosphere of sports events. In particular, after the training the number of conflict situations with the spectators was significantly reduced, specialists of this category reveal fewer symptoms of stress and anxiety while dealing with complex professional tasks, they demonstrate increased confidence in the possibility and variety of many options for their solution.

Keywords: *staff of the stadium, psychological training, football and violence, communication skills.*