

ДОСЛІДЖЕННЯ ТА РОЗРОБКА КОНЦЕПТУАЛЬНИХ ЗАСАД ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МАСОВИХ СПОРТИВНИХ ЗАХОДІВ НА СУЧАСНИХ МЕГАСТАДІОНАХ

В статті наводяться результати емпіричного дослідження психологічних особливостей особистості та діяльності працівників служби охорони та відділу стюардінга стадіонів. Запропоновано концептуальні засади психологічного забезпечення спортивних масових заходів на сучасних мегастадіонах та авторський тренінг з психологічної підготовки стюардів.

Ключові слова: психологічне забезпечення, спортивно-масові заходи мегастадіонів, тренінг.

В статье приводятся результаты эмпирического исследования психологических особенностей личности и деятельности работников службы охраны и отдела стюардинга стадионов. Предложены концептуальные основы психологического обеспечения спортивных массовых мероприятий на современных мегастадионах и авторский тренинг по психологической подготовке стюардов.

Ключевые слова: психологическое обеспечение, спортивно-массовые мероприятия, мегастадионы, тренинг.

Актуальність теми. Сучасні видовищні спортивні масові заходи вже стали значущою і невід'ємною частиною життєдіяльності світової цивілізації. Особливо виділяються футбольні матчі, що проводяться на стадіонах та інших спортивних спорудах, тобто в умовах обмеженого простору. Наявність на футбольних матчах великої кількості емоційно включених в гру вболівальників створює ситуації потенційного перетворення глядачів спортивного змагання на агресивний натовп. Численні трагедії, що пов'язані з футбольними змаганнями, свідчать про необхідність ефективної системи захисту громадського правопорядку під час проведення спортивно-масових заходів. У зв'язку з цим все більшої актуальності набувають проблеми пошуку та впровадження нових підходів до розуміння діяльності, підготовки і супроводу персоналу стадіонів, на який покладено відповідальне завдання – захист громадського порядку під час проведення спортивно-масового заходу. Окремого вивчення потребують питання психологічного забезпечення масових спортивних заходів на сучасних мегастадіонах, змісту і психологічних особливостей діяльності різних категорій працівників стадіону.

Метою статті є – на основі емпіричного дослідження психологічних особливостей особистості та діяльності стюардів та працівників служби безпеки стадіонів розробити концептуальні засади психологічного забезпечення спортивних

масових заходів на сучасних мегастадіонах та авторський тренінг з психологічної підготовки стюардів і фахівців служби безпеки стадіону.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Вітчизняними і зарубіжними вченими проводилися фундаментальні та прикладні дослідження, спрямовані на вивчення різних аспектів функціонування та підготовки людини до дій у надзвичайних умовах (В. Лебедев, В. Мицкевич, О. Тімченко та інші) [1; 2; 3]. Фундаментальне дослідження особистісно-професійного розвитку фахівців екстремальних видів діяльності засобами психологічного тренінгу здійснене В. Лефтеровим [4].

Проблеми психологічного забезпечення діяльності в екстремальних ситуаціях досліджував В. Розов. Він зазначав, що психологічний супровід повинен стати цілісною й комплексною системою соціальної, інструментальної й емоційної підтримки, яка реалізується в межах психологічного забезпечення та включає в себе – контроль, моніторинг, регуляцію й оптимізацію психічних і психофізіологічних станів, мобілізацію адаптивних здібностей до стресу [5].

Аналіз вітчизняних і закордонних літературних джерел показав, що, попри наявність окремих праць, присвячених діяльності в екстремальних умовах, питанню розробки напрямків та технологій психологічного забезпечення різних професій, що працюють в надзвичайних умовах, приділяється ще недостатньо уваги.

Крім того, більшість дослідників звертається до розробки елементів системи психологічного супроводу діяльності правоохоронців, військових, рятувальників. Залишається відкритим питання дослідження засад психологічного забезпечення діяльності спеціалістів, які відповідають за безпечне проведення спортивно-масових заходів.

Виклад основного матеріалу. 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 стадіонів «Донбас-Арени» та «Металіст». Вивчалися й особливості трансформаційних змін, які відбуваються в межах особистісних сфер працівників стадіону під впливом екстремальних умов їх діяльності.

Для проведення емпіричного дослідження і реалізації дослідницьких завдань були сформовані три основні групи досліджуваних загальною чисельністю 120 осіб: 1) стюарди (58 осіб); хостес – одна з категорій стюардів, основне завдання яких – зустріч і навігація гостей стадіону в VIP зоні (18 осіб); 3) спеціалісти служби безпеки стадіону (44 осіб). Всі досліджувані проходили анкетування та психодіагностичне тестування за такими методиками: 1) методика полікультурної емпатії І. Юсупова; 2) методика діагностики загальної комунікативної толерантності В. Бойко; 3) методика визначення рівня конфліктостійкості; 4) «Тест руки Вагнера»; 5) методика ДМВ Т.Лірі; 6) методика діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової.

Анкетування, яке проводилось до і після проведення на зазначених стадіонах Чемпіонату Європи з футболу «ЄВРО-2012», дозволило вивчити особливості сприйняття персоналу стадіону професійної діяльності та визначити вектор їх професійної спрямованості, бачення респондентами завдань, труднощів та привабливих моментів в роботі, оцінку рівня екстремальності діяльності. Так, 72 % учасників опитування оцінили власний рівень підготовки до проведення Чемпіонату з футболу «ЄВРО-

2012» як високий, а 28 % – як середній. Респонденти пояснюють таку високу оцінку як наслідок впливу наступних факторів: 1) організовані для співробітників тренінги, іспити; 2) професіоналізм керівництва арени; 3) наявність досвіду роботи на стадіоні; відповідальність самих спеціалістів; 5) злагоджені дії колективу.

Попри високу оцінку підготовки респондентів, організованої на стадіоні, більшість персоналу (82%) вказує на наявність екстремальних ситуацій, від поодиноких до певної кількості. Серед прикладів екстремальних ситуацій, з якими стикаються працівники стадіону: спілкування з глядачами, які знаходяться в стані алкогольного сп'яніння; необхідність слідкувати за виконанням правил стадіону; конфліктне, провокаційне спілкування вболівальників, яке інколи трансформується в агресивний натовп.

Таке бачення особливостей професійної діяльності персоналу стадіону пояснює чому, на перші шаблі рейтингу якостей успішного працівника респонденти віднесли саме комунікабельність (20% учасників опитування назвали цю рису як першочергову), знання своїх обов'язків, правил стадіону, алгоритмів діяльності (19%). Якості, які були названі меншою кількістю опитуваних наступні: доброзичливість та толерантність (14%), стриманість (12%), стресостійкість (11%), володіння англійською мовою (10%), рішучість (8%), дисциплінованість та відповідальність (6%). Саме рівень розвитку окремих названих соціально-психологічних якостей нами вивчався в ході психодіагностичного дослідження.

За результатами дослідження методикою полікультурної емпатії І. Юсупова у більшості стюардів та охоронців показник рівня емпатії – вище середнього, а показник комунікативної толерантності за методикою В. Бойко має високий рівень. Результати вивчення рівня конфліктостійкості за методикою «Експрес-діагностика стійкості до конфліктів» демонструють можливість персоналу вирішувати суперечливі ситуації, витримувати емоційно напружені моменти: 22% досліджуваних мають високий рівень конфліктостійкості, 60% – середній рівень, лише у 18% – виявлена виражена конфліктність. Результати діагностики за

методикою «Тест руки Вагнера» демонструють домінування установки на соціальне співробітництво.

Для вивчення стилів спілкування, перцептивної складової взаємодії стюардів та фахівців служби безпеки стадіонів було проведено дослідження за методикою ДМВ Т. Лірі, в процесі якого учасники здійснювали самооцінку своїх особистісних якостей в ролі працівників стадіону і якостей відвідувача стадіону, що дозволило скласти узагальнений портрет стюарда та охоронця й уявлення цих спеціалістів про глядача. Виявлений негативний результат індексу «дружелюбність» у відвідувачів стадіону вказує на сприйняття стюардами та охоронцями вболівальників, як людей з агресивно-конкурентною комунікативною позицією. Враховуючи, що образ, як результат міжособистісного пізнання, виконує не тільки ознайомчу, а й регулятивну функцію, можна припустити, що таке бачення негативно впливає на виконання професійних завдань, і може бути стати провокаційним.

Підготовка та проведення «ЄВРО-2012» стали справжнім випробуванням для українських стадіонів, починаючи з менеджерів вищого рангу до охоронців та стюардів, які тільки почали входити до реалій українських спортивно-масових заходів [6]. Тому важливим етапом дослідження стала діагностика змін, що відбуваються з фахівцями служби безпеки та відділу стюардінгу стадіонів під впливом професійної діяльності. Методика діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової дозволила виміряти ступень «вигорання». У респондентів, за результатами тестування спостерігається низький рівень першої сторони «вигорання емоційного виснаження». А показники другої сторони – «деперсоналізації», що проявляється в деформації відносин з іншими людьми, посиленні цинічності установок і почуттів знаходиться на середньому рівні. Середній рівень й у показнику третьої складової емоційного «вигорання» – свідчить про редукцію особистих досягнень, тривожність та напругу в робочих ситуаціях.

Отже, в результаті проведеного емпіричного дослідження встановлено, що більшість персоналу стадіону володіє

достатнім рівнем розвитку необхідних для забезпечення безпеки під час проведення футбольних матчів комунікативних здібностей, навичок та вмінь – це емпатія, толерантність, вміння будувати ефективну безконфліктну взаємодію з вболівальниками. Однак, переважна більшість (69%) опитуваних в ході анкетуванні віднесли побудову оптимальної взаємодії з відвідувачами до найскладніших службових завдань. Негативний образ глядача у працівників стадіону потребує корекції, так само як потребує корекції виражена конфліктність у деяких стюардів та фахівців служби безпеки стадіону. Важливо організувати роботу з профілактики процесу поступового «вигорання» емоційно-енергетичного «запасу» персоналу стадіону, який спостерігається в результаті накопичення професійного стресу під час проведення спортивних масових заходів на стадіоні.

Для удосконалення функціонування діяльності мегастадіонів щодо організованого і безпечного проведення спортивних масових заходів нами розроблено «Положення про психологічне забезпечення спортивно-масових заходів на сучасних стадіонах». В зазначеному положенні концептуалізовано принципи і засади психологічного забезпечення проведення масових спортивних заходів, підвищення ефективності діяльності спеціалістів служби охорони стадіону та стюардів, інших фахівців стадіону.

Психологічне забезпечення проведення спортивно-масових заходів на стадіоні повинно стати комплексом цілеспрямованих заходів щодо професійного відбору, психологічного супроводження працівників стадіону в процесі їх підготовки та виконання службових обов'язків. Метою психологічного забезпечення є успішне виконання професійних завдань фахівців стадіону; формування, підтримка та відновлення їх оптимальної працездатності, на основі застосування психологічних технологій мобілізації психологічного потенціалу особистості та службового колективу, підвищення ефективності організаційно-управлінських процесів.

Вищезазначена мета може реалізуватися через вирішення конкретних завдань: 1) здійснення професійно-психологічного

відбору спеціалістів з прогнозом психофізіологічних резервів та успішної працездатності; 2) забезпечення ефективної професійно-психологічної підготовки; 3) організація заходів щодо формування та підтримання оптимального соціально-психологічного клімату в колективі, ефективної взаємодії; 4) здійснення психологічної допомоги працівникам в процесі професійної адаптації; 5) запобігання дії несприятливих факторів діяльності, проведення психопрофілактики, психологічної реабілітації працівників після стресових ситуацій; 6) організація аналізу ефективності діяльності спеціалістів служби охорони та відділу стюардінга, оптимальності їх психоемоційних витрат та, відповідно до цього, оцінка заходів психологічного забезпечення.

Для реалізації мети та завдань психологічного забезпечення проведення спортивних масових заходів на сучасних мегастадіонах важливим є комплекс управлінських, соціально-психологічних, психологічних і психофізіологічних заходів. Цілісна система психологічного забезпечення повинна включати основні підсистеми: професійно-психологічний відбір кадрів, загальна та психологічна підготовка, психологічний супровід, реабілітація.

Етап відбору персоналу стадіону має дати оцінку професійної придатності кандидата і прогноз ефективності його діяльності, в тому числі в екстремальних умовах. Теоретичною базою відбору можуть стати: концепції про соціально-біологічну сутність людини та співвідношення його вроджених і набутих якостей; про властивості особистості, що формують професійні здібності; про характер і значення властивостей вищої нервової діяльності і їх прояви у професійній діяльності. Психологічний відбір персоналу стадіону повинен включати запропоновані М. Корольчук, В. Крайнюк напрямки: соціально-психологічне вивчення особистості (безконфліктне спілкування, толерантність, конфліктостійкість, рівень розвитку емпатії), психологічне (самооцінка, тривожність, здатність до самоорганізації, емоційна стійкість, адаптивне мислення, когнітивний стиль, самоконтроль, тощо), психофізіологічне обстеження (стресостійкість, невротизм, астенічність тощо) [7].

Робота з професійно-психологічного відбору кандидатів на роботу повинна здійснюватися за допомогою методів соціально-психологічного дослідження та професійної психодіагностики. Ця робота, як і подальший супровід діяльності спеціалістів служби охорони та відділу стюардінга може виконуватися незалежними рекрутськими компаніями або Ассесмент-центрами на замовлення керівництва стадіону, спеціалістами стадіону по роботі з персоналом – менеджерами, психологами.

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. Отже, психологічна підготовка працівників цієї категорії є надзвичайно важливою умовою забезпечення громадського правопорядку, її 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.

Методи психологічної підготовки, які, на наш погляд є доцільними в роботі з персоналом стадіону, за ступенем активності та занурення працівників у діяльність, до якої здійснюється підготовка, представлені трьома групами:

1. Демонстраційні методи спрямовані на формування загальної орієнтації в умовах проведення спортивно-масового заходу, розуміння свого професійного завдання (лекція, інструктаж, демонстрація алгоритму дій в конкретній ситуації, демонстраційний експеримент та ін.).

2. Умовно-ситуативні методи (розгляд практичних ситуацій, методи формування вольової та смислової емоційної саморегуляції: релаксація, аутогенне тренування, систематична десенсибілізація, різноманітні дихальні, тілесно орієнтовані техніки, нейро-лінгвістичне програмування, когнітивні та раціонально-емотивні техніки А. Бека й А. Елліса, гештальт-техніки усвідомлення потреб, направлені на ознайомлення з внутрішньою структурою і логікою реальної діяльності та формування навичок емоційної саморегуляції, підвищення психологічної стійкості до зовнішніх впливів).

3. Метод моделювання "реальних" ситуацій направлено на актуалізацію ефективних мотивів діяльності, формування навичок адекватного реагування на екстремальні ситуації (ділові ігри, тренінги, тактичні навчання).

Традиційних методів підготовки 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. Ця форма володіє багатим потенціалом для підготовки й персоналу стадіону, бо може імітувати зовнішні елементи спортивно-масового заходу, моделювати небезпечні ситуації; та ефективно відновлювати психічні й фізичні ресурси працівників. Завдяки тренінговим заняттям можна створити умови для усвідомлення персоналу стадіону власних особливостей, сформованого образу іншої людини, а конкретно вболівальника, для розвитку особистісної мотивації корекції і пошуку оптимальної стратегії поведінки з оточуючими

Для удосконалення психологічної підготовки стюардів та працівників служби безпеки стадіонів нами запропоновано авторську тренінгову програму з «Підвищення професійно-психологічної компетенції стюардів та працівників служби охорони стадіонів». Метою даного тренінгу є психологічна підготовка стюардів (старших стюардів) та фахівців служби безпеки до виконання функціональних обов'язків при проведенні масових заходів на стадіоні щодо забезпечення комфорту всіх гостей стадіону, безпеки глядачів та персоналу, а також підтримки високого іміджу стадіону (клубу) і його адміністрації.

Завдання тренінгу:

1. Розвиток особистої відповідальності за успішне проведення масових заходів на стадіоні.

2. Засвоєння базових знань з «Психології мас» і «Футбол і насильство», набуття вмінь психологічного впливу та управління масовою поведінкою людей.

3. Формування соціально-комунікативної компетенції, у тому числі навичок вирішення конфліктів в роботі стюардів та охоронців.

4. Розвиток навичок стресотійкості та саморегуляції в екстремальних умовах діяльності під час проведення футбольних матчів, інших масових заходів на стадіоні.

5. Формування психологічної готовності до неухильного виконання заходів забезпечення безпеки на стадіоні.

6. Усвідомлення значення іміджу стюарда, фахівця служби безпеки, розвиток гордості за належність до адміністрації стадіону (клубу).

Психологічна допомога стюардам та іншим категоріям персоналу арени може здійснюватися різними засобами від глибинного інтерв'ю до технік психопрофілактичного соціально-психологічного тренінгу. Основним методом надання групової психологічної допомоги є психологічний дебрифінг, який дозволить мінімізувати негативні психологічні наслідки травматичного стресу й запобігти розвитку симптомів адаптаційного розладу.

Висновки. Результати діагностики за комплексом психодіагностичних методик дозволяють 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, толерантних комунікативних установок, розвиненої емпатії і конфліктостійкості спеціалістів відділу стюардінга та служби охорони недостатньо для вирішення складних моментів і забезпечення безпеки. Переважна більшість досліджуваних зазнають труднощів в процесі побудови оптимальної взаємодії з відвідувачами. Результати емпіричного дослідження свідчать про необхідність корекції процесу сприйняття та аналізу якостей відвідувача стадіону, як партнера по спілкуванню у працівників стадіону, необхідності організації професійного відбору, підготовки, профілактичної та корекційної роботи з ними.

Отже, ефективність виконання професійних завдань працівників стадіонів обумовлюють не стільки якісно-кількісні показники розвитку фахівців, а методологічний інструментарій та

концептуальні засади психологічного забезпечення, що включає комплекс цілеспрямованих заходів щодо професійного психологічного відбору, психологічного супроводження працівників стадіону в процесі їх підготовки та виконання службових обов'язків.

Впровадження запропонованого «Положення про психологічне забезпечення спортивно-масових заходів на сучасних

стадіонах» та авторського тренінгу з підвищення професійно-психологічної компетенції стюардів та працівників служби охорони стадіонів, сприятиме підвищенню ефективності та вдосконаленню професійної діяльності фахівців стадіонів, задовольнить потреби управлінської практики та забезпечить високий рівень безпечного проведення спортивно-масових заходів для всіх категорій його учасників.

Список 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. Лефтеров В.О. Психологічні тренінгові технології в органах внутрішніх справ: монографія: в 2-х т. / Лефтеров В.О. – Донецьк: ДЮІ, 2008. – Т. I: Методологія психотренінгу та його використання у професійно-психологічному розвитку персоналу, задіяного в екстремальних видах діяльності. – 2008. – 242 с. – Т. II: Психотренінг в ОВС: практичний досвід, організація проведення та перспективи подальшого впровадження. – 2008. – 286 с.
5. Розов В.И. Психологическое обеспечение деятельности в экстремальных ситуациях / Розов В.И. // Социальная психология, 2007. - № 4(24). - С.174-188.
6. Пастеров К. Донбасс Арена" повышает имидж Украины// Прогород інформаційне агентство. [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://progorod.info/18-06-2012/levchenko-donbass-arena-povyshaet-imidzh-ukrainy>.
7. Корольчук М. С. Теорія і практика професійного психологічного відбору: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Корольчук М. С., Крайнюк В. М. – К.: Ніка-центр, 2006. – 580 с.

Servachak O., lecturer of department

RESEARCH AND DEVELOPMENT OF CONCEPTUAL PRINCIPLES OF PSYCHOLOGICAL OF PROVIDING MASS SPORTS EVENTS ON THE MODERN OF LARGE STADIUMS

There is no entire system of psychological performance of employees of arena security service and stewards today. That is why the point in question is to be studied theoretically and empirically, it demands detailed working-out. The article presents the results of the questionnaire of the stadium staff and empirical research of psychological features of development of professionally important qualities of employees of arena security service and stewarding department based on the set of diagnostics instruments. Suggestions are made as for psychological support of sports events on modern mega stadiums based on the study of practical developments of psychological support of various spheres of professional activity, the experience of European mega stadiums and separate psychological support activities on Ukrainian stadiums. Psychological providing is a complex of purposeful activities: professional psychological screening, psychological organization of specialists in the process of training and carrying-out work-related tasks.

Practical importance of the development of the above mentioned document is to improve efficiency, optimize and perfect professional skills of the stadium staff, satisfy management needs and as a result to raise essentially the level of secure holding of the mass sports event for all categories of its participants.

Keywords: psychological providing, sports events, stadiums, training.