

О. В. Сервачак, В. О. Лефтеров

**ПСИХОЛОГІЯ
ПРОВЕДЕННЯ МАСОВИХ
СПОРТИВНИХ ЗАХОДІВ
НА ВЕЛИКИХ СТАДІОНАХ**

Монографія

Одеса
Фенікс
2018

Рекомендовано до друку вченою радою
Національного університету «Одеська юридична академія».
Протокол № 2 від 28 вересня 2018 року.

Рецензенти:

Приходько І.І. – доктор психологічних наук, професор, начальник науково-дослідного центру службово-бойової діяльності Національної гвардії України Національної академії Національної гвардії України;

Сафін О. Д. – доктор психологічних наук, професор завідувач кафедри психології Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини;

Тімченко О.В. – доктор психологічних наук, професор, головний науковий співробітник лабораторії екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту України.

Сервачак О.В., Лефтеров В.О.

С__ Психологія проведення масових спортивних заходів на великих стадіонах : монографія / О.В. Сервачак, В.О. Лефтеров. – Одеса : Фенікс, 2018. – 254 с.

ISBN 978-966-928-____

Монографію присвячено дослідженню теоретико-прикладних проблем психологічного забезпечення масових спортивних заходів. Здійснено теоретичний аналіз феноменів масової поведінки, сучасної практики організації та проведення футбольних матчів на великих стадіонах, визначено психологічні чинники, які впливають на проведення масових спортивних заходів.

Узагальнено результати проведеного під час чемпіонату Європи з футболу «Євро-2012» емпіричного дослідження психологічних особливостей персоналу стадіону та його діяльності в особливих умовах організації масових спортивних заходів, а також досвід інших світових і європейських змагань. Обґрунтовано систему психологічного забезпечення масових спортивних заходів на сучасних мегастадіонах, запропоновано «Положення про психологічний супровід масових спортивних заходів на великих стадіонах», а також авторський тренінг «Підвищення професійно-психологічної компетентності стюардів і працівників служби безпеки стадіону».

УДК 159.9-35.085

ISBN 978-966-928-____

© Сервачак О.В., © Лефтеров В.О., 2018

Зміст

ВСТУП	5
Розділ 1. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПРОБЛЕМ ПРОВЕДЕННЯ МАСОВИХ СПОРТИВНИХ ЗАХОДІВ	
1.1. Історико-філософські та психологічні дослідження масової поведінки людей під час проведення видовищних заходів	9
1.2. Психологічна характеристика екстремальних чинників проведення масових спортивних заходів у сучасних умовах.	25
Висновки за розділом	44
Розділ 2. СУЧАСНИЙ ДОСВІД ПРОВЕДЕННЯ МАСОВИХ СПОРТИВНИХ ЗАХОДІВ НА МЕГАСТАДІОНАХ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ЇХ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	
2.1. Психологічний аналіз сучасної практики організації та проведення масових спортивних заходів на мегастадіонах	47
2.2. Досвід підготовки та проведення чемпіонату Європи з футболу «Євро-2012» та футбольного чемпіонату світу 2018 року	54
2.3. Напрямки й технології психологічного забезпечення проведення масових спортивних заходів	67
Висновки з розділу	75
Розділ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОВЕДЕННЯ МАСОВИХ СПОРТИВНИХ ЗАХОДІВ	
3.1. Організація дослідження, характеристика методів дослідження.	79
3.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження психологічних особливостей персоналу стадіону та їх	

діяльності в особливих умовах проведення масових спортивних заходів	99
Висновки з розділу	132
Розділ 4. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОВЕДЕННЯ МАСОВИХ СПОРТИВНИХ ЗАХОДІВ НА ВЕЛИКИХ СТАДІОНАХ	
4.1. Розробка та обґрунтування системи психологічного забезпечення проведення масових спортивних заходів	135
4.2. Положення про психологічний супровід масових спортивних заходів на великих стадіонах	149
4.3. Авторська тренінгова програма «Підвищення професійно-психологічної компетентності стюардів і працівників служби безпеки стадіону» та її апробація .	159
Висновки за розділом	170
ВИСНОВКИ.	
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.	
ДОДАТКИ	
Додаток А. Основні теорії натовпу	194
Додаток Б. Трагічні випадки на великих стадіонах під час футбольних матчів	197
Додаток В. Анкета № 1	206
Додаток Г. Анкета № 2	208
Додаток Д. Експертна оцінка	211
Додаток Е. Основні підходи до психологічного забезпечення (ПЗ) професійної діяльності	214
Додаток Ж. Модель психологічної підготовки персоналу стадіонів	215
Додаток З. Система психологічного забезпечення спортивно- масових заходів на сучасних мегастадіонах.	216
Додаток К. Тренінгова програма «Підвищення професійно- психологічної компетентності стюардів і працівників служби безпеки стадіону»	217

ВСТУП

Різноманітні масовидні явища були наявні протягом усієї історії людства і залишаються невід'ємною частиною життєдіяльності світової цивілізації. Особливо значущими й популярними сьогодні є масові спортивні заходи й, у першу чергу, футбольні матчі, які, попри виконання низки позитивних соціально-психологічних, культурних та інших функцій, одночасно викликають стурбованість щодо ризиків і загроз явищ насильства, агресивної і девіантної поведінки людей тощо. Ці спортивно-видовищні заходи проводяться на стадіонах в умовах обмеженого простору, скупчення великої кількості глядачів, які можуть перебувати в особливих емоційних станах та виявляти експресивну поведінку («фанати», «ультрас»). Усе це створює передумови переростання спільноти вболівальників у агресивний натовп і можливість виникнення групових порушень громадського порядку, інших надзвичайних ситуацій. Підтвердженням цього є історія футбольних змагань, яка налічує значну кількість прикладів трагічних ситуацій. Так, лише за останні 70 років у світі загалом під час проведення футбольних матчів унаслідок некерованої поведінки натовпу та недосконалої організації матчів на стадіонах загинуло 1362 особи, отримали поранення більше десяти тисяч людей. Отже, проведення масових спортивних заходів на великих стадіонах є потенційно небезпечним, а діяльність різних категорій працівників стадіонів, зокрема стюардів і охоронців на футбольних матчах, належить до екстремальних, бо може бути небезпечною для життя та здоров'я.

Світовий досвід показує, що підвищити ефективність професійної діяльності та зменшити її негативний вплив на людину можна за рахунок упровадження науково-обґрунтованої системи заходів психологічного забезпечення. На сьогодні в психології проблему вивчення та вдосконалення системи психологічного супроводу фахівців екстремальних видів діяльності розглядали у

своїх наукових працях Д.А. Александров, В.І. Барко, І.В. Воробйова, Є.В. Гузенко, О.П. Євсюков, О.Г. Караяні, О.С. Колесніченко, С.Ю. Лебедева, О.А. Матеюк, С.М. Миронець, В.С. Медведєв, Н.В. Оніщенко, В.І. Осьодло, І.І. Приходько, Є.М. Потапчук, О.В. Тімченко, О.Д. Сафін, В.М. Синьов, Ю.М. Швалб, В.В. Ягупов та інші.

Український футбол останнім часом намагається максимально «європеїзуватися»: збудовані сучасні мегастадіони, запрошуються іноземні тренери і футболісти, «розкручуються» бренди футбольних клубів. У 2012 році Україна вперше приймала чемпіонат Європи з футболу, що стало однією з визначальних подій новітньої історії України. Особливу увагу було приділено підвищенню рівня сервісного обслуговування та безпеки відвідувачів під час проведення масових заходів на стадіонах.

Проте ґрунтовних наукових психологічних досліджень щодо організації та безпечного проведення масових спортивних заходів на сьогодні недостатньо. Залишаються маловивченими науково-практичні засади психологічного забезпечення проведення масових заходів на сучасних стадіонах, психологічні особливості особистості та діяльності працівників відділу стюардінгу та фахівців служби охорони стадіонів. Потребують аналізу та розробки психологічні технології корекції психоемоційних станів, розвитку професійно важливих якостей працівників стадіонів.

В монографії обґрунтовуються концептуальні засади психологічного забезпечення масових спортивних заходів. Запропоновано авторський підхід до системи психологічного забезпечення масових спортивних заходів на сучасних мегастадіонах, сутність яких полягає у здійсненні комплексних дій професійно-психологічного відбору та організації цілеспрямованої психологічної підготовки персоналу стадіону; психологічного супроводу масових заходів в умовах великого скупчення людей, взаємодії в роботі з уболівальниками, фан-клубами і громадськими організаціями; психологічної просвіти та консультативної допомоги

персоналу тощо. Проведене теоретико-емпіричне дослідження психологічних особливостей особистості та діяльності стюардів і фахівців служби безпеки стадіону надало можливість систематизувати психологічні чинники, які впливають на проведення масових спортивних заходів, зокрема футбольних матчів. За результатами дослідження розроблено авторську тренінгову програму з психологічної підготовки стюардів і працівників служби безпеки стадіонів та здійснено її апробацію.

Загалом психологічне забезпечення масових спортивних заходів на сучасних мегастадіонах дозволить удосконалити професійно-психологічні якості стюардів і працівників служби безпеки стадіонів. Результати монографічного дослідження можуть бути використані у сфері відбору, підготовки й підвищення кваліфікації стюардів, працівників служби охорони та інших підрозділів стадіону з метою вдосконалення їх професійної діяльності, задоволення психологічних потреб управлінської практики, і, як результат, підвищення рівня організованості та безпечного проведення масових спортивних заходів.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ

ПСИХОЛОГІЧНИХ ПРОБЛЕМ ПРОВЕДЕННЯ

МАСОВИХ СПОРТИВНИХ ЗАХОДІВ

Спорт та фізична культура протягом усієї історії розвитку людства відігравали важливу роль як у формуванні окремої особистості, її фізичного, психічного потенціалу, так і в розвитку суспільних відносин. Спортивне життя сьогодні впливає на всі сфери життєдіяльності соціуму. Це і соціалізація молоді, і підготовка її до трудової діяльності, продуктивного спілкування, соціальної активності. Заняття фізкультурою – це форма організації та проведення дозвілля, яка сприяє розвитку естетичних ідеалів, усвідомленню цінності здоров'я, популяризує здоровий спосіб життя. Спортивні змагання розвивають патріотичні почуття в громадян та створюють позитивний міжнародний імідж держави.

Останнім часом активно розвивається спорт вищих досягнень, який перетворюється на цілу індустрію видовищно-масових заходів. Особливості футболу, наявність на футбольних матчах великої кількості емоційно включених у 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 усе більшої актуальності набувають проблеми пошуку та впровадження нових підходів до розуміння діяльності та підготовки спеціалістів служби безпеки на стадіонах. Особливої уваги в даному контексті заслуговує процес професійно-психологічної підготовки спеціалістів служби охорони стадіонів.

1.1. Історико-філософські та психологічні

дослідження масової поведінки людей під час

проведення видовищних заходів

З моменту народження і протягом усього життя людина включається в різні соціальні групи, кожна з яких пред'являє свої правила, навчас певним моделям поведінки. Спочатку соціально схвалені норми формуються шляхом наслідування дитиною дорослих, потім усвідомлено приймаються. Соціальне середовище, починаючи з родини та інших груп, створило цілу систему соціальних інститутів для засвоєння його правил та контролю за виконанням.

Усі ці механізми формують певне символічне оточення, у якому особистість прагне бути саме такою, якою її хочуть бачити, якою вона буде прийнята соціумом. Але існують конкретні ситуації, коли людина перестає діяти за нормами, прийнятими в суспільстві. Змінюються не тільки реакції і вчинки, а змінюються та з'являються інші особливості психічної діяльності. Однією з таких ситуацій є поведінка у великих за кількістю, неорганізованих групах людей – масова поведінка, в англomовній літературі «collective behavior» – позаколективна [74]. Окремі форми такої поведінки є руйнівними як для конкретної особистості, так і для суспільства – плітки, масова істерія, паніка, бунт, натовп.

Приклади масової поведінки зафіксовані ще в давні часи. Увагу філософів Давнього Риму привернули відвідувачі гладіаторських боїв. Амфітеатри, які будувались для їх проведення, вміщували велику кількість глядачів. Так один з найстаріших амфітеатрів, помпейський (перша чверть I ст. до н.е.), міг прийняти до 20 тисяч бажаючих спостерігати за боями гладіаторів. Давньоримський філософ Сенека в листі до Луцилія розмірковує про небезпеку, яку приховує в собі натовп: «Ти питаєш, чого тобі слід уникати? Натовпу! Немає ворога гірше, ніж натовп, у який ти потрапляєш. Чим збіговисько багатолюдніше, тим більше небезпеки.» [125, с. 8].

Збереглися історичні факти агресивної поведінки глядачів гладіаторських боїв. Є описи бійок, які вони чинили на трибунах і майданах, калічили і вбивали один одного, псували будинки і крамниці. Корнелій Тацит, давньоримський історик, один з найвідоміших письменників античності, коли описував бійку між командами Помпеї і Нуцерії в 59 році до н. е., то розповідав, що, розпочавшись з дрібниці, під час представлення гладіаторів, що дається Лівінеєм Регулом, спалахнуло жорстоке побоїще між жителями Нуцерії і Помпеї. Спочатку принижуючи один одного з властивою міським низам розбещеністю, насмішками і паплюженням, потім вони схопилися за каміння і зброю, причому перемогла помпейська чернь. У Рим було доправлено багато нуцерійців з каліцтвами, а ще більша їх кількість оплакувала загибель дітей або батьків [137].

Сенека у своїх роботах звертає увагу на те, що натовп впливає і на психічний стан людини, змінює її поведінку, настрій, цінності. Кожен неодмінно або спокусить своїм пороком, або заразить, або непомітно забруднить. Звертає увагу філософ і на те, що чим молодша людина, тим більша можливість впливу натовпу на неї [126].

Багато масових заходів минулого залишилися історією, окремі змінилися, трансформувалися і стали важливою складовою суспільного життя, специфічною формою спілкування. Коло явищ, які характеризуються видовищністю, практично невичерпне: змагання, публічні ритуали і церемонії, демонстрації, святкування різноманітних подій тощо.

В історії людства існує достатньо описів інших варіантів масової поведінки в різних країнах. Яскравими прикладами стали повстання Уота Тайлеру 1381 році в Англії, мідний бунт в Росії 1662 року та багато інших. Англійський історик Чарльз Поулсен про часи бунтів «проти машин» так написав: «Натовп був невід'ємною рисою міського життя того періоду; він збирався спонтанно, з приводу, коли люди були чимось збуджені (або

спровоковані), і тоді беззбройні поліцейські були просто не в змозі стримати його нищівного пориву» [103, с. 67].

Отже, вивчення феномену масової поведінки має досить тривалу історію, у літописах та історичних довідках різних народів та часів міститься чимало описів «народних заворушень», однак наукові спроби вирішити проблеми масової поведінки були зроблені лише в кінці XIX ст. Повстання, війни, революції та інші бурхливі події того часу привернули увагу до явищ психіки людини, коли вона опиняється в стихійній, неорганізованій групі.

Кінець XIX – початок XX сторіччя став датою народження психології мас. З'являються дослідження, ідеї, погляди на причини, особливості й механізми масової поведінки: 1878 рік – М.К. Михайловський присвячує статтю психології натовпу «Сила наслідування», 1885 р. – Г. Тард видав книгу «Закони наслідування», а 1892 р. – «Думка і натовп», 1892 р. – С. Сигеле публікує книгу «Злочинний натовп». У 1895 р. Г. Лебон випустив у світ роботу «Психологія натовпу». Саме з ім'ям цього французького соціолога і пов'язують виникнення нової науки – соціальної психології.

На думку Г. Лебона, поява мас є наслідком змін в економічному та соціальному житті, а саме: модернізації промисловості, урбанізації населення, розповсюдження засобів масової інформації. На думку вченого, ці явища ведуть до уніфікації людства та занепаду цивілізації. Г. Лебон вважав, що люди, знаходячись у масі, зазнають радикальної трансформації, втрачають самоконтроль, індивідуальність і починають підкорятися примітивному ірраціональному закону психічної єдності натовпу [55].

Концептуальні інтерпретації поняття «масова поведінка» з часом змінюються та розвиваються. У Г. Тарда, засновника соціальної психології, натовп – це безліч осіб, які присутні одночасно в певному місці, поєднуються почуттям, вірою й дією, для яких характерна ірраціональність. Чим більшим є натовп, тим

нижчим стає його інтелектуальний рівень. Аналізуючи закономірності масової поведінки, Г. Тард розрізняв несвідомий натовп, який формується силою деструктивних імпульсів, і свідому публіку [136].

С. Сигеле, італійський психосоціолог і криміналіст, досліджував злочини, які стаються в ситуаціях великого скупчення людей. На його думку, ірраціональність маси людей, швидке розповсюдження в ній протиправних ідей та дій, втрата особистістю свідомого управління поведінкою є джерелом порушення правових норм. Специфіка масової психології полягає, як вважає С. Сигеле, в її інстинктивній природі [127, с. 43].

Уільям Мак-Дугалл також пов'язує соціальну поведінку людини з інстинктами. У розумінні цього англо-американського психолога, інстинкт – це психофізичний нахил, який змушує індивіда, що сприймає події, явища тощо, відчувати від цього специфічне емоційне збудження і конкретний імпульс до дії. Стадний інстинкт утримує людей разом, інстинкт боротьби пов'язаний породжує гнів і страх, інстинкт втечі активізує почуття самозбереження [65].

За теорією цього англо-американського психолога, в основі масової поведінки лежать вічні і неминучі прояви комплексу інстинктів, серед яких інстинкти цікавості, самознищення, емоційного збудження.

З цією позицією психолога перетинаються і погляди З. Фрейда на масову поведінку. Він вважав, що лібідо є пояснювальним принципом колективної психології. Енергія, що спонукає лібідо, спрямовується й регулюється системою несвідомих механізмів психіки, які трансформують суспільно неприйнятні потяги в соціально прийнятні форми їх реалізації. Але в юрбі цей механізм не спрацьовує. Або як наслідок нерозуміння реальних, глибинних причин несприятливої ситуації, що склалася, або як наслідок неможливості (реальної чи уявної) виступити проти тих сил, які дійсно стали причинами, спрямовує емоційну реак-

цію людей на зовнішні, навіть випадкові об'єкти. Саме лібідо, за думкою З. Фрейда, є причиною сугестивного впливу лідера на юрбу. Маса захоплюється своїм лідером, тому й довіряє, підкоряється й іде за ним. Для пояснення особливостей поведінки людей у масі З. Фрейд звернувся до захисних механізмів психіки: раціоналізації, переносу та проєкції. Застосовував також поняття з психоаналізу – «мімезіс», або «міметична ідентифікація», тобто ідентифікація з людьми, які є такими, якими б ми хотіли бути, та поняття – груповий нарцисизм, який виступає одним з головних джерел людської агресивності [149].

Пізніше погляди на масову поведінку Г. Лебона, Г. Тарда, З. Фрейда дослідив французький соціальний психолог С. Московічі. Він узагальнив описані характеристики маси: «Отже, людей, що складають натовп, веде безмежна уява; вони збуджені сильними емоціями, що не мають відношення до ясної мети. Вони мають дивовижну схильність вірити тому, що їм говорять. Єдина мова, яку вони розуміють, – це мова, яка минає розум і звертається до почуттів» [73, с. 34].

Приймаючи позицію Г. Лебона, Г. Тарда, З. Фрейда стосовно домінування в натовпі несвідомого та погоджуючись з названими ними механізмами формування натовпу, С. Московічі висловлює й критикує окремі погляди своїх попередників: «Психологія мас... рішуче недооцінює вплив економічних і соціальних умов. Більше того, вона прагне довести, що тип людей, що становить масу, їх приналежність до класу, культури, не має ніякого значення в колективних явищах. Це різко суперечить нашому баченню суспільства. Тим більше, що ця гіпотеза, звичайно ж, практично не підтверджується» [73, с. 282].

Здійснене нами порівняння теорій різних науковців щодо характеристик та механізмів формування натовпу наводиться в додатку А. Як бачимо, представники різних течій психології XIX – початку XX сторіччя схожі в характеристиках масової поведінки, вони виділяють такі її особливості: підвищена емо-

ційність, імпульсивність, агресивність, зниження інтелекту, знеособленість. Замість кожної індивідуальності в масі з'являється психічна цілісність, яка відчуває, мислить і діє зовсім інакше, ніж окрема людина. Думки вчених про механізми формування «колективної душі» дещо різняться. Г. Лебон, Г.Тард, а за ними й С. Московічі в якості першопричини називають соціально-психологічні явища та процеси, а саме: навіювання, зараження та можливість залишатися анонімним, непізнаним. Психопсихіки та біхевіористи в своїх поясненнях механізмів формування маси, як новоутворення, звертаються до захисних механізмів психіки людини: ідентифікації, раціоналізації, переносу та проєкції. Але не можна назвати вищезазначені позиції протилежними, бо З. Фрейд включив у перелік процесів творення маси й груповий нарцисизм, який живиться за рахунок емоційного зараження в натовпі, а міметична ідентифікація, також названа вченим, підвищує ступінь навіюваності маси, створює умови для беззастережного прийняття лідера, бо він у цей час займає позицію символічного «батька». Дж. Доллард та Н. Миллер звертаються до поняття соціальної фрустрації, яким пояснюють агресивність натовпу, що співпадає з думками С. Московічі щодо масової поведінки. Він вважає, що коли люди збираються в маси, можна спостерігати такі частини людської психіки, які є прихованими зазвичай. Відомо, що саме в стані фрустрації оголюються глибинні тенденції особистості й найбільш яскраво проявляються різні види інтолерантних реакцій на оточення. Більшість дослідників агресивної поведінки вважають, що саме в стані фрустрації часто виникає агресія. Думки С. Московічі про те, що почуття тотальної самотності приводить людину до злиття з масою, також перетинаються з поняттям соціальної фрустрації: якщо розглядати прагнення людини бути включеним у якусь групу або бути в контакті з ким-небудь, то виявиться, що проблема самотності і фрустрація мають такі загальні підстави, як суб'єктивне переживання.

Отже, погляди на характеристики масової поведінки, механізми формування перших її західних дослідників створюють єдине понятійне поле, у якому кожна позиція доповнює та уточнює попередню.

Масові явища в період кінця XIX – початку XX століть досліджувались і в Росії. А.Л. Чижевський, проаналізував історію 80 країн за 25 сторіч та виявив закономірність між сонячною активністю і масовими явищами: «Більш-менш тривалі історичні події, що продовжуються декілька років і отримують рішучий прояв у епоху максимуму сонячності, а також супутня цим подіям еволюція ідеологій, масових настроїв тощо» [155].

М.Г. Михайлівський вважав, що специфіка натовпу полягає в тому, що коли людина потрапляє у велике скупчення, то її індивідуальні властивості поступаються місцем спільним якостям, подібним способам реагування. Це робить зібрання людей піддатливим по відношенню до впливу ззовні. То може бути ініціативна особа, яка заволодіє увагою й спровокує на певні дії, бажані для неї. Учений кваліфікує це явище як масовий гіпноз, а стан натовпу – психоз. Психологічну основу цих явищ він бачить у механізмі наслідування [88].

В.М. Бехтерев досліджував вербальний і невербальний вплив на великі маси людей. Учений, розкриваючи механізм формування психології натовпу, звернув увагу на те, що в натовпі обмежуються довільні рухи учасників, і це максимально привертає увагу на оратора. Та оскільки концентрація уваги має свої межі, то поступово настає вона втрачається, приходиться втомі, яка відкриває широкі можливості для навіювання. Саме навіювання, на думку В.М. Бехтерева, і є тією основною причиною, що обумовлює прояв в учасників натовпу, специфічних рис, які не притаманні їм в ізолюваному стані. Під впливом навіювання знижується критичність сприйняття слів оратора; спокійний спочатку натовп стає збудженим, підсилюється загальне взаємонавіювання, зростає легковір'я учасників і схильність до

перебільшення. На фоні спільного емоційного фону в натовпі з'являються й спільні думки, бажання, поведінкові реакції. Бехтерев В.М. вважав, що в проявах нервово-психічної діяльності груп є особливості, які виникають не в окремих індивідах, а в групах, спаяних певними інтересами, діючих і працюючих спільно, як єдине ціле. І тоді особистості, що ввійшли до натовпу, виявляють такі сторони, які зазвичай не проявляються в індивідуальному житті [9].

Отже, можна зазначити, що кінець XIX – початок XX сторіччя завдяки своїм історичним, економічним і демографічним подіям привернув увагу вчених до феномену масової поведінки та ознаменувався появою нових теорій. Представники західних шкіл та російські вчені були досить близькими у своїх поглядах. Описи характеристик масової поведінки, позиції щодо механізмів їх формування в учених того часу взаємоперехресчуються, деякі з них доповнюють один одного. Як бачимо, серед психологічних ознак масової поведінки дослідники називали знеособленість, зниження інтелекту та відповідальності, підвищення емоційності. Психічну цілісність представників натовпу називають «колективною душею», «соціальним розумом», «колективною волею». Серед механізмів формування масових групових утворень виділяють навіювання та зараження

Але вже в першій половині XX сторіччя з'являється і критика вищезазначених теорій та взагалі інші погляди на природу мас. С. Московічі припускає недосконалість досліджень масової поведінки в роботах Г.Лебона, Г. Тарда, З. Фрейда, ставить під сумнів ідею про тотальну некерованість індивідів та повну залежність їх від натовпу. В.М. Бехтерев також зазначає, що колективні дії визначаються його складом, рівнем розвитку, панівним настроєм, який формується певними обставинами. «Поведінка колективу... залежить від сукупності вищезазначених умов і в цьому відношенні має бути визнана настільки ж закономірною, як і поведінка окремого індивіда» [8, с. 81-99].

Девід Мартін, Вандер Зенден описують поведінку натовпу у своїй теорії конвергенції як активність подібно мислячих індивідів, що опинилися в схожій ситуації і діють разом. Саме в натовпі, на їх погляд, виявляється справжнє «Я» індивіда, ідивідуальне об'єднується, поширюється, у тому числі й ненависть, біль, агресія [134]. Американський соціолог Ральф Тернер вважав, що натовп є ірраціональним загромодженням індивідів, які діють під впливом конкретних обставин, тимчасових емоцій або окремих рис учасників. У процесі взаємодії між людьми у натовпі, на думку вченого, народжуються норми поведінки, які постійно приймаються, і натовп починає діяти згідно з цими нормами. Теорія «народження норм» Ральфа Тернера стверджує, що найбільш активні учасники натовпу пропонують масі нові норми взаємодії. І якщо вони приймаються, то натовп починає діяти згідно з цими нормами. Автор стверджує, що саме виникнення нових соціальних норм, або модифікація існуючих, і є завданням маси [134].

Дж. Дуррі й С. Рейхер досліджували феномен соціальної ідентичності групи і прийшли до висновку, що між групами виникають конфлікти за умов наявності несумісних уявлень про можливі варіанти поведінки в конкретній ситуації, коли дії однієї групи розглядаються іншою як порушення. Саме динаміка міжгрупових відносин, на думку авторів теорії соціальної ідентичності, і є основним фактором виникнення й розвитку міжгрупового конфлікту [79, с. 53-54].

Цей погляд на групову взаємодію перетинається з механізмом «групового нарцисизму», який описував З. Фрейд. Учений вважав, що в групі відсутнє критичне сприйняття себе й наявний, так званий «нарцисизм-МИ»: ми – маємо рацію, бездоганні, а в усьому винні «вони» – інші. «Вони» ототожнюють образ ворога. А відомий психолог та філософ XX сторіччя Е. Фромм про це явище пише так: «Груповий нарцисизм дає членам групи відчуття задоволеності, особливо тим, хто сам по собі мало що

значить і не має особливих підстав пишатися своєю персоною. У групі навіть непомітно людина може виправдати свій стан такою аргументацією: «Я – частина чудового цілого, найкращої групи на світі. І хоча насправді я всього лише жалюгідний черв'як, завдяки своїй приналежності до цієї групи я стаю велетнем» [150, с. 130].

Отже, позиції дослідників XIX–XX сторіч відносно механізмів й закономірностей масової поведінки людей не були спростовані в подальших теоріях. Вони доповнювались та розвивались. Погляди більшості сучасних учених стосовно стихійної масової поведінки залишаються в рамках теорій мас Г. Лебона, Г. Тарда, З. Фрейда. Підтвердження цьому знаходимо у висловлюваннях сучасних учених. Так український психолог О.М. Вергун, визначає натовп як зібрання безкультурних людей, які пов'язані між собою подібністю емоційного стану й загальним об'єктом уваги [15]. На думку С.К. Рощина, російського психолога, «...під натовпом слід розуміти спочатку неорганізоване (або яке втратило організованість) скупчення людей, що не має загальної усвідомленої мети (або втратило її) і, як правило, знаходиться в стані емоційного збудження» [116, с. 3-9]. У Х. Ортега-і-Гассет, іспанського філософа, натовп – це об'єднання людей без особистісних характеристик, які несуть загрозу правовому, громадянському суспільству [90].

Американський соціолог, Р. Макайвер звертається до риторики біхевіористів та вважає, що маса, натовп забезпечує спонтанне вивільнення інстинктів, імпульсів, які є в кожній окремій особистості [56]. Ю.А. Шерковін, який вивчав механізм зараження й поширення чуток, ефективні прийоми управління стихійною поведінкою маси, вважає, що натовп – це контактна, зовні не організована спільність, яка відрізняється високим ступенем конформізму індивідів, що входять до її складу та діють емоційно, одноманітно [133].

Я. Щепанський, як і у свій час Г. Тард, звернув увагу на особливості публіки як одного з видів масової поведінки. Він виді-

ляє публіку, яка шукає розваг і відпочиває, та публіку, до якої і належать відвідувачі масових спортивних заходів, а також публіку, яка прагне отримати інформацію та збирається на мітинги, зібрання. На думку цього польського соціолога та філософа, публіка – це скупчення певної кількості людей, які відчувають схожі відчуття та зацікавлені одним і тим же предметом. Серед характеристик публіки названо: 1) спільну зацікавленість; 2) відокремленість у результаті полярності ставлення до одного й того ж самого явища або події; 3) готовність до подібного реагування. Механізм формування публіки має конкретні складові: фізична близькість – знаходження в одному приміщенні та вплив однакових для всіх стимулів, що призводить до схожих реакцій, відчуттів та орієнтацій (рис.1.1).

Отже, у публіці можливі такі ж явища, що є характерними для натовпу, а саме: емоційне напруження, втрата рефлексивності, зростання відчуття єдності та могутності. Тому можна стверджувати, що публіка може легко перетворитися в натовп.

У XXI сторіччі масові прояви, дії великих за кількістю груп людей змусили науковців ще більш пильно та досконало розглядати це явище. Значне зростання кількості відвідувачів спортивно-масових заходів, активного способу вболівання та наслідки агресивної поведінки фанатів також вплинули на активізацію наукового інтересу в цій площині. Нові погляди різняться від класичних тим, що наші сучасники в меншій мірі протиставляють дві форми поведінки індивіда: як автономного суб'єкта і його поведінку в натовпі, вважають масову поведінку детермінованою обставинами, пануючим настроєм у суспільстві тощо. Останні дослідження значно доповнили характеристики масової поведінки. Так філософ Е. Канетті, нобелівський лауреат, висунув ідею щодо просторового та часового обмеження механізму завершення «життя маси». Він вважає, що маса захоплює всякого, хто перебуває в межах її досяжності та «існує доти, доки росте. Її розпад починається щойно вона перестає рости» [38, с. 185].

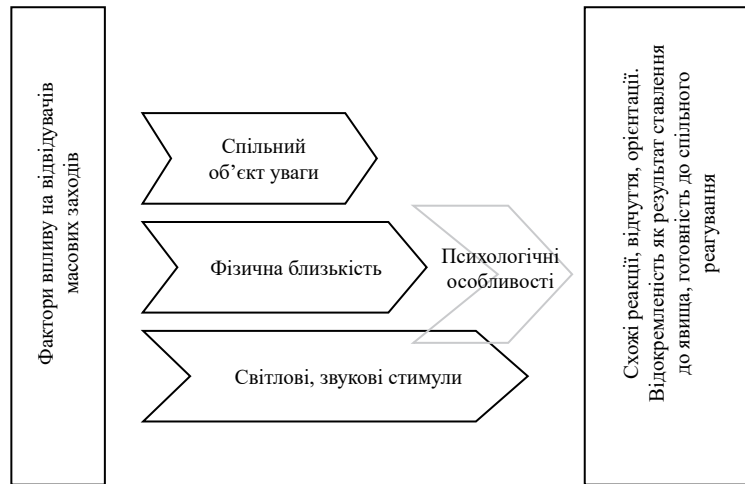


Рис. 1.1 Характеристика публіки

Т. Шибутані, американський соціальний психолог, конкретизує закономірності процесу зараження в натовпі. *«Кожен учасник робить свій внесок у цю атмосферу в тій мірі, у якій він проявляє відповідні емоційні реакції, і кожен заражається цим настроєм залежно від того, наскільки воно відповідає його стану»* [158, с. 42]. Соціолог Н. Гудмен називає серед основних ознак масової поведінки наступні: нетривалість соціальної дії, її обмеженість конкретною ситуацією; непевна ідентифікація й розмиті суспільні межі; ослаблені або новоутворені суспільні норми; спонтанна, емоційна поведінка людей [29].

Отже, можна говорити про те, що в існуючих визначеннях масової поведінки, які мають багато спільного, маса розглядається як група людей, що немає спільної мети й позиційно-рольової організації, але об'єднаних подібністю емоційного стану та спільним об'єктом уваги [78].

Представники вітчизняної науки, у першу чергу, у межах юридичної психології також вивчали явища масової поведінки. Г.П. Предвечний дав визначення психологічних феноменів і різ-

новидів натовпу [133]; Л.І. Казміренко, А.В. Серьогіна – аналізували причини та динаміку формування і розвитку натовпу [91]; Б.Ф. Поршнева, Б.Д. Паригіна, Г.М. Андрєєва, Т.М. Малкова приділили увагу дослідженням закономірностей та механізмів впливу на учасників натовпу [111].

Таким чином, факти масової поведінки, які відбувалися в різні епохи, на територіях різних країн протягом усієї історії розвитку людства привернули увагу філософів та істориків, психологів та криміналістів, соціологів та політологів. За описами сучасників подій, де головним героєм стає активна стихійна маса, можна зрозуміти, наскільки поведінка натовпу лякала, була непередбачуваною. Тому дослідники як минулого, так і сучасності, у першу чергу, звертають увагу саме на агресивні прояви масової активності. Так І. Тен, французький філософ з приводу натовпу під час французької революції писав, що образ дії натовпу – насильство, що цілком відповідає її природі: усе, що робить їй опір, знищується нею [140]. Сучасні українські політологи: В. Ребало, В. Бебик, А. Пойченко вважають, що навіть культурна людина в натовпі може стати варваром, у неї може з'явитися схильність до порушень громадського порядку [20].

Але ступінь масової активності, яка стосується і поведінки відвідувачів масових спортивних заходів, може бути різною. І, крім агресивного, з його негативними наслідками, можна спостерігати натовп пасивний та активний. Характерною ознакою пасивного натовпу є відсутність або прихованість емоційного збудження. У ньому люди майже не пов'язані між собою, не мають прагнення спільно діяти, відносно незалежні один від одного. Якщо люди знаходяться в стані емоційного збудження, готові діяти спільно, мають схожі соціальні установки, види реакцій, форми поведінки, і зв'язок між ними міцнішає, стає інтенсивнішим обмін інформацією, то такий натовп стає активним. У стані внутрішньої активності натовп психологічно готовий до спільних дій, але ця готовність залишається потенційною, а реально

діючий, це той, що зовнішньо виявляє поведінкову активність. Агресивний натовп має високий рівень емоційного збудження та внутрішньої і зовнішньої активності. Поступово накопичується психічне напруження, забарвлюється відчуттями відчаю, гніву тощо, які штовхають людину на деструктивну, руйнівну поведінку, яка може бути націлена на предмети та людей.

Між різними видами натовпу існують суттєві розбіжності, при цьому реальним є факт швидкої трансформації натовпу з одного виду в інший під впливом ряду факторів. Серед них найбільш досліджені соціально-психологічні чинники – механізми впливу людей один на одного в масових скупченнях: механізм притягнення – привертання уваги людей до певної події, залучення до неї присутніх; механізми наслідування, навіювання, емоційного зараження та механізм групової могутності. Друга група чинників – індивідуально-психологічні, внутрішні. До них можна віднести: вікові особливості – недостатність усвідомленого особистісного, соціального досвіду у представників молоді, консерватизм, песимізм у похилих людей; особливості нервової системи – нерівноваженість, імпульсивність, збудливість; характерологічні – конфліктність, конформність, навіюваність, недостатній розвиток волевої регуляції поведінки; особливості когнітивної сфери: стійкі переконання та установки, некритичність, низький рівень інтелектуального розвитку та пластичності мислення.

На поведінку учасників натовпу впливають також специфічні стани організму (сп'яніння, наркотичного збудження) та індивідуальні психічні стани (роздратування, фрустрація тощо). Процес трансформації відбувається поступово зі зміною ступенів активності маси, від публіки до натовпу, від пасивного натовпу до активного та агресивного (рис. 1.2).

У масових діях, спрямованих на нанесення фізичної чи психологічної шкоди або на знищення інших людей або груп людей, за зовнішньою агресією – грізною і руйнівною силою, завжди

стоїть внутрішня агресивність, що виникає як реакція на переживання недоступності бажаного, нездоланності якихось перешкод. Для розвитку масової агресії потрібний конкретний привід, лідер, здатний вплинути на натовп та конкретний об'єкт, на який буде спрямовано агресивні дії. Особливу роль у розвитку агресії відіграють такі характеристики маси, як анонімність членів, підвищена емоційність та імпульсивність [89].



Рис. 1.2. Трансформація активності натовпу

Таким чином, аналіз історико-філософських та психологічних підходів до визначення феномена масової поведінки людей дозволяє стверджувати, що інтерес до цього явища має давнє походження, яке пов'язане з негативними, часто трагічними наслідками масової поведінки та обумовлює багатогранність підходів до його розуміння. Поняття «маса» є міждисциплінарним поняттям, якому властивий високий рівень узагальнення. Різні джерела й автори трактують масу як сукупність людей, що характеризується специфічними ознаками; як контактну групу людей,

що підкоряється у своєму розвитку єдиним психічним механізмам тощо. У підходах щодо вивчення масової поведінки виділяється соціально-психологічний підхід, який розглядає масу як прояв нової якості, що народжується в сукупності контактно або опосередковано взаємодіючих індивідів – порівняно з ізольованими індивідами. При цьому дослідники продовжують відчувати серйозні теоретичні та практичні труднощі, зумовлені концептуальною складністю і неоднозначністю інтерпретації самого терміну «маси» як у різних наукових дисциплінах, так і в різних контекстах всередині дисциплін.

Особливо ґрунтовно в психології досліджені характеристики натовпу та механізми, які впливають на його формування. У вітчизняній психології в якості актуальної проблеми психологічного пізнання поняття «маса», «масова поведінка» з'явилося не так давно і розробляється в межах соціальної та юридичної психології та має прикладний напрямок – вивчення засобів впливу на учасників неорганізованого скупчення людей.

Ряд авторів у своїх дослідженнях показали, що масова поведінка людей під час проведення видовищних заходів діяльності може зазнавати змін та перетворюватися на натовп, який, у свою чергу, може трансформуватися від пасивного до агресивного. Але саме поведінці відвідувачів масових заходів та факторам, що її формують, у розробках психологів приділено недостатньо уваги.

Учені, які вивчали особливості натовпу, акцентують увагу на таких негативних соціально-психологічних характеристиках, як: загострена емоційність, почуття анонімності, агресивність, безвідповідальність, ірраціоналізм, переважання несвідомого, податливість активному зовнішньому впливу, зараженість, радикальність.

1.2. Психологічна характеристика екстремальних чинників проведення масових спортивних заходів у сучасних умовах

Як свідчить проведений у попередньому підрозділі історико-філософський та психологічний аналіз масової поведінки, механізми формування когнітивних, емоційних, поведінкових реакцій відвідувачів спортивних видовищних заходів та особливості їх спільноти мають такі характеристики, які дозволяють їх визначати як публіку, з потенційною можливістю трансформації в натовп. У першу чергу, таке визначення стосується саме відвідувачів футбольних та хокейних матчів, тому що вони, крім спільного для глядачів усіх спортивних змагань, загального об'єкта уваги та різноманітних стимулів її активізації, є найчисельнішими та зібраними в обмеженому просторі стадіону. Історичний та сучасний досвід, проведення масових спортивних заходів, зокрема таких як футбол, засвідчує, поряд із розважально-дозвільними, розвиваючими, соціально об'єднуючими факторами вони характеризуються екстремальними чинниками, оскільки такі заходи є потенційно небезпечними.

Історія ігор, які можна вважати попередниками футболу, давня, бере свій початок ще з епохи античної Греції, Риму та давнього Китаю. У різні часи та в різних країнах у цієї гри були свої правила та назви: в Елладі – «епіскірос», а в давньому Римі – «гарпастум». Тоді це був ефективний засіб оздоровлення усієї нації. фізичного загартування її воїнів. Про це писав К. Гален, римський природодослідник і лікар, який вважав, що гра з м'ячем забезпечувала фізичне й психічне загартування найширших мас, була могутнім засобом лікування хворих та боротьби зі старінням [98, с. 96-99].

У Японії грали в гру, схожу за правилами та умовами на футбол, і називали її «кемарі», у Франції подібна гра мала назву «ля суль», а в італійських містах Флоренція та Падую, де також любили грати в м'яча ногами, – «кальчо», а про грузинську за-

баву «лело» згадував у своїх поемах Шота Руставелі [21]. У багатьох інших країнах є описи колективних ігор з м'ячем, коли грають ногами.

Завдяки римським завойовникам гра в м'яча в 1 ст. н.е. стала відома та популярна на Британських островах, отримала свою сучасну назву – «футбол». У середньовічні часи гра являла собою дике явище на вулицях міст. Англійці й шотландці відчайдушно грали на смерть, і влада воювала з такою кровопролитною та неконтрольованою грою, що збирала величезну кількість глядачів і закінчувалася численними пошкодженнями. Правителі держави писали накази про заборону футболу: в 1314 р. – Едуард II, в 1365 р. – Едуард III, Річард II, в 1389 р. під страхом тюремного ув'язнення забороняли грати в місті. Подібні накази писали й Генріх IV, Яків II, але популярність футболу в Британії, незважаючи на ці королівські укази, тільки зростала [69].

У кінці XIX століття футбол почав швидко завойовувати популярність і в інших країнах Європи та Латинської Америки. З 1900 року футбол включено в програму Олімпійських ігор як повноправний вид спорту. А в 1904 р. була створена Міжнародна федерація футбольних асоціацій (ФІФА). У наш час ФІФА об'єднує 170 країн, є найбільшою міжнародною спортивною організацією.

На території України футбольні змагання започаткували в одеському порту в кінці XIX сторіччя англійські моряки. У 1878 році вони створили перші команди та збудували футбольне поле. У той же час гра з'явилася в Західній Україні, де діяли осередки спортивного товариства «Сокіл». Львівські історики знайшли матеріали документально зафіксованого футбольного матчу у Львові 14 липня 1894 року. Саме цей матч федерація футболу України вважає першим українським змаганням. У 1927 році було створено команду «Динамо» (Київ), яка стало флагманом українського футболу [97].

Популярність футболу зростає як у світі, так і в Україні. Ця гра для свого оволодіння не потребує дорогого обладнання та

екіпіровки, практично кожна людина з різними фізичними можливостями може навчитися її азам та грати у своє задоволення. Змагання, на яких азарт та емоції футболістів і вболівальників коливається від люті до тріумфування, можуть виникати миттєво, несподівано, нерідко вуличні та організовані матчі закінчуються бійкою.

Можливість спостерігати за грою, де ситуація може швидко та непередбачено змінюватися та викликати у вболівальників емоційне злиття з футболістами, відчуття власної реальної участі. Усе це робить процес спостереження за футбольним матчем настільки привабливим та бажаним, що армія шанувальників футболу постійно поповнюється. Половину населення Землі, яке за віком старше 10 років, у тій чи іншій мірі, сьогодні можна віднести до любителів спостерігати за футбольними матчами [102]. Майже 2,9 мільярда жителів планети відвідують стадіони для того, щоб задовольнити свої потреби в спілкуванні, емоційній розрядці, підтримати улюблену команду, разом пережити гаму різноманітних почуттів.

Проте, як уже зазначалось у підрозділі 1.1, психологічні феномени й закономірності масової поведінки людей такі, що цілком мирні вболівальники шляхом соціально-психологічної трансформації, яка у свою чергу залежить від ступенів активності маси людей, можуть перетворитись у діючий агресивний натовп, що руйнує все на своєму шляху. Фактори впливу на масову поведінку мають переважно психологічну природу підвищеного рівня екстремальності під час проведення масових спортивних заходів.

Публіка спортивно-масового заходу у своїй більшості, незважаючи на досить високий рівень емоційності та експресивності, який проявляється в свистінні, вигуках, скандування та інших проявах, не має намірів порушувати громадський порядок. Але скупчення великої кількості людей на обмеженій території стадіону, емоційне включення глядачів у ігрові моменти,

динамізм та видовищність самого футболу, світлові та звукові ефекти створюють фон своєрідної емоційної «наркотизації», коли присутні заряджаються спільними переживаннями, значно підвищується їх навіюваність і гальмується раціональний самоконтроль. Окрім того, у подібних ситуаціях частина вболівальників може перебувати в стані наркотичного чи алкогольного сп'яніння. Тому, навіть незначний імпульс може «перетворити» відвідувачів спортивно-масового заходу в агресивний натовп. Ним може стати ігровий момент, презирливе слово чи жест вболівальника іншої команди, випадковий поштовх або недостатньо виважена поведінка працівників стадіону, їхні вимоги до відвідувачів стадіону..

Характерною рисою спортивно-видовищних масових заходів є присутність на футбольних і хокейних матчах певної групи спортивних уболівальників – фанатів різних спортивних клубів. Футбольні «фанати» – це особливий різновид публіки. Це не вболівальники в традиційному значенні цього слова, а групи молодих людей та підлітків, що збираються не стільки заради самого футболу, їх ставлення до прихильників іншої команди, правоохоронних органів, незалежно від розвитку подій на футбольному полі, агресивне, що приводить до хуліганських та кримінальних дій. Якщо для вболівальників футбол – це лише гра, то для фаната «...футбол не розвага і не спосіб відходу від дійсності, а особливий світ» [154].

Е. Даннінг, П. Мерфі, І. Уоддінгтон і А. Астрінакіс, які вивчали поведінку вболівальників у 15 країнах світу, відмічають, що сформована субкультура футбольних фанатів дійсно агресивна, націлена на конфліктне існування з представниками інших субкультур, з органами правопорядку та вважають, що футбольне хуліганство – це загальносвітова соціальна проблема [26].

Погоджується з коріннями агресії фанів і український дослідник історії англійського футболу та культури «вболівання» Д. Волошин: «Наприкінці 1950-х років у Англії поширюється

хуліганство як спосіб підтримки футбольних команд фанатами, коріння цього явища лежало в ментальних особливостях англійців, але, в першу чергу, в соціально-економічних, політичних проблемах суспільства» [18, с. 55-61].

Історичний факт так званої «футбольної» війни між Сальвадором та Гондурасом 15 липня – 20 липня 1969 року підтверджує тезу історика. Істинна причина того воєнного конфлікту була в давній суперечці щодо точного розташування деяких ділянок спільного кордону, в існуючій напрузі у відносинах держав протягом двох років, значних економічних та політичних труднощах. А матчі між цими національними командами за вихід до фінального турніру Чемпіонату світу 1970 року стали лише інцидентом для протиправних дій натовпу вболівальників та спровокували відверті воєнні дії [124].

Історія футбольних змагань налічує немало прикладів трагічних ситуацій. Вони відбувалися і в країнах, у яких на той час була досить стабільна соціально-економічна ситуація, тому не можна стверджувати, що тільки кризовий стан у економіці, соціально-політичному стані держави провокує вболівальників на конфлікти, агресію, хуліганські дії, у результаті яких гинуть люди. Точніше його можна назвати фоном, який або підсилює, або зменшує потенційність агресивних реакцій аудиторії відвідувачів стадіону. Таким же опосередкованим фактором є національні традиції, ментальні особливості вболівальників. Так, наприклад, у Японії проблеми хуліганських дій, агресивної поведінки вболівальників просто не існує.

Історії футбольного фанатизму вже досить довго, більше 70-ти років, відоме таке явище, як «ультрас». Цей італійський термін частіше перекладається як «хулігани». Значна й географія цього явища. У більшості країн світу футбол без груп молодих людей, які, стоячи, дивляться весь матч з клубною символікою в руках, вигукують, стрибають із специфічними кричалками-піснями, різноманітними засобами піротехніки реагують на ігрову

ситуацію, уже немислимий. Першими ультрас, тобто організованими групами вболівальників, які, стоячи, підтримували команду під час футбольного матчу, використовуючи різноманітні засоби, були в 1950-х роках фани клубу «Хайдук», який виступав у чемпіонаті Югославії. На початку шістдесятих років минулого століття в Італії в активних вболівальників команди «Мілан» також з'явилися перші ознаки організованості у підтримці та вболіванні за улюблений клуб. У 1966 р з'явилося угруповання ультрас у команди – *Commandos Tigre* [120].

На відміну від субкультури англійських вболівальників, яка була зав'язана на рок-музиці, ідеї захисту від «іноземців», італійські організовані фанати з'явилися під впливом політичної ситуації в період студентських бунтів (1968-1969 рр.) та стали проявом типового для юнацького прагнення до протесту й наявності в суспільстві антиурядових ідей. У результаті й вийшли італійські, а потім і європейські ультрас. Після міланського угруповання «*la fossa dei leon*» (тобто «Лігво лева») були сформовані «Хлопці» («*boys*») «Інтера» і «Червоно-сині командос» («*red and blue commandos*») Болоньї, а потім уже багато інших груп, які запозичили свої імена саме з політичного лексикону [86].

Початок історії ультрас-культури в Україні також пов'язаний з політичним явищем – розпадом СРСР. Однак не можна сказати, що раніше фанати футболу в Україні завжди вели себе тихо і спокійно. Ігри між місцевими командами і російськими клубами часто супроводжувалися хуліганськими діями. Так, у жовтні 1987 року фанати «Динамо» (Київ) брали участь у чи не найбільш великих заворушеннях у історії країни. Тоді на території головного вокзалу Києва в жорстокій сутичці зішлись 300 фанатів московського «Спартака» і 520 місцевих хуліганів [143].

Массімільяно Конті, один з італійських ультрас, так характеризує своїх товаришів: «Ультрас – це ті, хто живе своєю командою, ті, хто після робочого дня замість того, щоб піти додому і відпочити, зустрічається з іншими ультра-угрупованнями, щоб

організовувати, попрацювати, підготувати виїзд, хореографію, щоб приготувати плакат або навіть просто поговорити з людьми, які тебе розуміють! Ультрас неможливо бути тільки по неділях, ультрас – 7 днів на тиждень, 365 днів у році! Ультрас – це ті, хто в неділю о 10:00 уже на стадіоні, ті, хто їде в суботу й повертається в понеділок, щоб підтримати свою команду на виїзді, ті, хто за свій рахунок їде всюди, не вимагаючи нічого ні в кого, тільки заради своєї віри, свого особливого менталітету, своєї команди, свого міста і своїх квітів» Але в реальності, особливо для інших відвідувачів стадіону та його працівників, не все виглядає так романтично, як описує італієць. Ультрас об'єднує десятки або до декількох тисяч активних членів, що займаються не лише підтримкою і всіляким інформаційним просуванням своєї команди, організацією на стадіоні вражаючих шоу з прапорами, димами, шаликами, факелами, це – радикальні за своїми поглядами та засобами поведінки вболівальники [121].

Отже, це досить агресивно налаштовані групи молодих людей, які часто створюють провокації, організують конфліктне спілкування, стають винуватцями багатьох масових заворушень і насильницьких дій. Ось лише декілька прикладів. У Москві 9 червня 2002 року після перегляду в прямому ефірі футбольного матчу, де російська збірна програла, футбольні фанати влаштували масові заворушення. У них постраждали 75 осіб, 49 з них були госпіталізовані, одна людина померла від ножових поранень [121]. Усього, за даними Російського Футбольного союзу, у зіткненнях футбольних фанатів загинуло 1401 чоловік і 2993 отримали поранення [12].

31 жовтня 2012 року перед початком кубкового матчу проти «Ганновера» фанати Дрезденського «Динамо» натовпом пішли на штурм пропускних пунктів ганноверської «AWD-Арени», і частина їх прорвалася на трибуни без квитків. Під час матчу «гості» палили піротехніку, а коли «Ганновер» переміг у серії післяматчевих пенальті, дві сотні людей вибігли на газон, де влаштували бійку з поліцією, у якій постраждали дев'ять осіб [7].

Часто на стадіонах можна зустріти написи або почути скандування – А. С. А. В. Це аббревіатура, відома в усьому світі, яка розшифровується як: all cops are bastards (всі копів виродки) [36]. Отже, ставлення до захисників правопорядку на стадіоні у фанатів від початку агресивно-провокативне. На підтвердження цього факту можна навести й слова одного з ультрас київського «Динамо», який коментує дії свого угруповування на стадіоні Дніпропетровська під час матчу збірної України проти Англії 10 жовтня 2009 року. На старті поєдинку двічі переривався, оскільки на газоні за воротами, які захищав голкіпер англійців, горіли фаєри: «Нас банально спровокували органи внутрішніх справ. Міліціонери не приховували, що намагаються не допустити нас на трибуни «Дніпро-Арени». І, по суті, фанати могли туди й не потрапити. Те, що ми пробілися на стадіон, – щастя, бо ми потрапили туди всілякими правдами – неправдами, без квитків. Особливо агресивно міліціонери почали до нас ставитися після сутички з англійськими фанатами неподалік від стадіону. Міліціанти вдавали з себе нетверезих і «бортували» нас плечем, не церемонилися у висловах. Одним словом, робили все, щоб ми піддалися на провокації й затіяли бійку. Ми вирішили кинути звичайні димові шашки й фаєри, щоб створити димову завісу й відсунути «беркутівців» на відстань. Власне, таким чином фаєра і потрапили на поле» [146].

Пояснення цього молодого чоловіка типові для ультрас, які у «футбольному просторі» проявляють відсутність критичного сприйняття власної поведінки та розуміння необхідності дотримуватися правил безпеки, безконфліктної соціальної взаємодії, прагнення до демонстрації власної сили, бажання діяти наперекір існуючим юридичним та етичним нормам, та активно, провокативно протидіяти тим, хто стоїть на захисті цих норм. Будь-яка ситуація може стати приводом для початку хуліганських дій з правоохоронцями або працівниками стадіону. Так, 24 листопада 2011 року вболівальники «Шахтаря» після програву команди

почали вибігати на поле після фінального свистка. Стюарди намагалися заспокоїти відвідувачів, але ті розпочали бійку з персоналом стадіону [31].

Дії ультрас є небезпечними не лише для правоохоронців, працівників стадіону, які відповідають за порядок під час матчу, а й для футболістів. Так після футбольного матчу між двома місцевими командами єгипетського міста Порт-Саїд під час масової бійки вболівальників розлючені фанати «Аль-Масрі» напали не тільки на вболівальників команди суперника, а й на гравців тренерів. У результаті дій фанатів загинуло 77 людей, а 250 було травмовано [164]. Фанати радикального угруповання «Ла Фамілі» ізраїльського футбольного клубу «Бейтар» 16 липня 2015 року влаштували на стадіоні Шарлеруа безчинства. Хулігани закидали поле десятками димових шашок та петард, виламали понад 100 сидінь, а під кінець матчу болт кріплення одного з крісел потрапив у голову голкіпера бельгійського клубу [17].

Небезпечні ситуації для всіх присутніх на стадіоні, у тому числі й для себе, створюють фанати, коли використовують піротехнічні засоби. Прикладів таких трагедій достатньо. Через використання фаєрів під час матчу чемпіонату Німеччини з франкфуртським «Айнтрахом» вісім осіб були госпіталізовані. Ця подія сталася під час матчу чемпіонату Німеччини в листопаді 2012 року. Винним був визнаний представник групи ультрас фанатів «Шальке» [145]. 4 листопада 2011 року матч між італійським «Лацио» та швейцарським «Цюрихом» у рамках групового етапу Ліги Європи розпочався з неприємного інциденту: ще до початку гри в руці одного з фанатів швейцарського клубу вибухнув фаєр. Постраждав і цей хлопець і той, що сидів поруч. Також отримали ушкодження ще 30 вболівальників, які перебували поблизу [163].

Існуючі наукові підходи щодо розуміння явища футбольного хуліганізму та пояснення його причин звертаються як до індивідуальних особливостей молодих людей з числа фанатів, так і

до тенденцій сучасного соціуму, а конкретно – збільшення агресивності суспільства в цілому. Багато соціологів, психологів вважають, що саме індивідуальні особливості, притаманні кожному окремому учаснику угруповань ультрас, приводять молодих людей до цієї молодіжної течії. Професор психології університету Торонто Джон Бассілі припускає, що є певний «природний добір», тобто на шабаш злітаються відьми, а не безневинні агнці...». Гордон Рассел, професор соціальної психології університету Летбріджа розділяє таку позицію. Його дослідження показали, що в середовищі спортивних фанатів є певний прошарок (6-12 %) схильних до хуліганства поза залежністю від контексту й приводу. Це, як правило, молоді самотні чоловіки, що належать до люмпенізованих соціальних груп, непрацюючі, схильні до фізичної агресії, імпульсивні, шукають розваг. Для багатьох з цих людей характерні соціо і психопатичні тенденції» [94]. У діях радикальних вболівальників дослідники вбачають і близькість до релігійного фанатизму – така ж відданість ідеї, групі, відсутність аналізу та самокритики, безмежна довіра лідеру тощо. І процес символічного чоловічого становлення, коли футбольні трибуни надають можливість демонстрації мужності через прояви фізичної і психічної агресії з різними формами насильства, але більшість з існуючих концепцій найчастіше обмежуються однією теоретичною парадигмою і не здатні до рефлексії стосовно зміни об'єкта дослідження й зовнішнього соціального середовища, а тому на сьогодні не можуть запропонувати повну пояснювальну модель феномену футбольного хуліганства [5].

Грунтовне вивчення трагічних футбольних змагань за період XX-XXI сторіч (додаток Б), дозволяє розділити їх причини на дві групи: перша – це технічні недоліки в будівлі стадіону та недосконалість організації матчу (пропускної системи для глядачів, протипожежних заходів, неготовність до складних природних явищ, тощо); друга – поведінка самої публіки, яка перетворюється в агресивний, некерований натовп. Як бачимо, з опису

39 трагічних матчів, загальна відома кількість загиблих у яких становить 1362, а поранених більше ніж 10500. 1337 загиблих, лише за останні 70 років, що становить 97%, постраждали саме через некеровану поведінку натовпу та недосконалість організації матчу, у якому ставалися бійки, стрілянина, паніка й тиснява. Частіше за все саме така поведінка відвідувачів спортивно-масових заходів приводила в подальшому і до пожеж та обвалів трибун стадіону. Тобто саме дії вболівальників, як некерованої маси, агресивної чи панікуючої, виступають головною причиною трагедій, у яких серед постраждалих завжди і поліцейські, і працівники служби охорони стадіонів.

Отже, можемо стверджувати, що проведення масових спортивних заходів на сучасних мегастадіонах є потенційно небезпечним, а діяльність охоронців громадського правопорядку на футбольних матчах належить до екстремальних, бо може бути небезпечною для життя та здоров'я. Управління масовою поведінкою публіки на стадіонах у таких умовах стає першочерговим завданням для організаторів масових спортивних заходів.

Аналіз специфіки діяльності охоронців правопорядку спортивно-масових заходів дозволяє виділити в їх роботі дві групи психологічних складових екстремальних чинників – суб'єктивні та об'єктивні. (рис. 1.3).

Як бачимо з рис. 1.3, об'єктивними факторами небезпеки під час проведення матчів на стадіонах є особливості як футболу та характеристики аудиторії його шанувальників, так і самого процесу «вболівання», які роблять потенційно можливим перетворення публіки спортивного змагання в некеровану масу та надзвичайно небезпечний агресивний натовп, а саме: скупчення великої кількості людей на обмеженій території, світлові та звукові ефекти, які підвищують рівень навіюваності та емоційного зараження глядачів, які спільно переживають події на футбольному матчі.

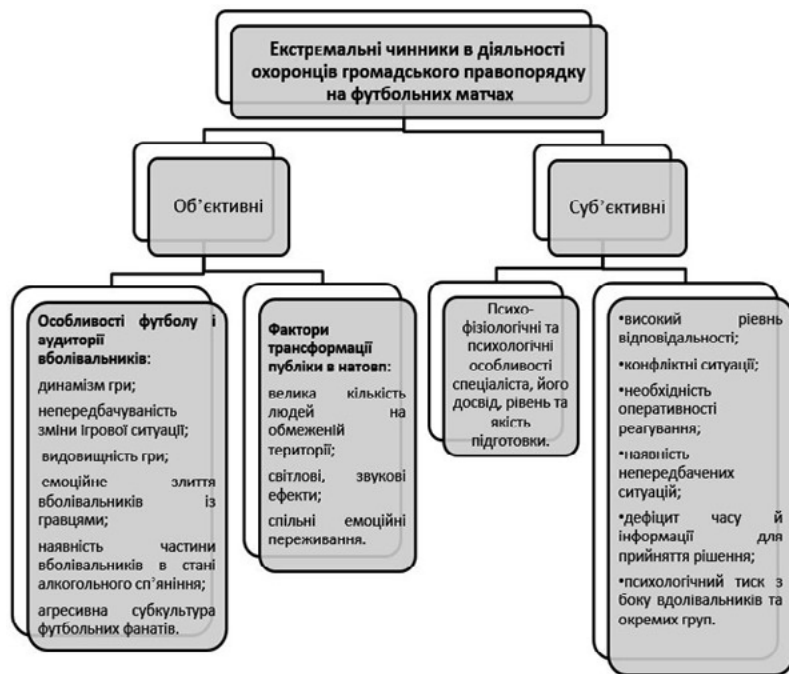


Рис. 1.3. Психологічна характеристика екстремальних чинників у діяльності охоронців громадського правопорядку на футбольних матчах

До складових елементів футбольного матчу, які створюють можливість екстремальних ситуацій, можна віднести наступні: динамізм гри, можливість глядачів спостерігати та цілісно сприймати ігрову ситуацію, яка може швидко та непередбачено змінюватись.

Аудиторія відвідувачів футбольних змагань неоднорідна за віком, стійкістю та активністю інтересів до гри, засобами прояву своїх емоцій, але для багатьох уже традиційно процес вболівання пов'язаний з вживанням спиртних напоїв. Алкоголь загострює сприйняття відвідувачами стадіону як ситуацій на футбольному полі, так і поведінки, реплік сусідів по трибуні, або зауважень

працівників стадіону, підвищує їх конфліктність, допомагає переходові від абстрактної деструкції до реального насильства.

Серед відвідувачів стадіону групи фанатів, особливо ті, хто відносять себе до ультрас, виділяються як цілісне утворення. Склався певний тип поведінки фанів, завдання якої не лише підтримати гравців свого клубу, а й знизити віру в перемогу, залякати футболістів команди-суперниці та її вболівальників. Отже, агресивно демонстративна поведінка футбольних фанатів вирішує це завдання, тому сприймається ними як важлива, необхідна та природна. Об'єктом цієї агресії стають не тільки фани іншого клубу, а й працівники стадіону, які слідкують за правопорядком. Кожне їхнє слово, жест може стати пусковим механізмом для конфлікту, хуліганських дій, бійки.

Суб'єктивне сприйняття екстремальних умов діяльності для кожної людини буде різним у залежності від її психофізіологічних особливостей, досвіду та підготовки. Факти, думки самих спеціалістів відділу стюардінгу та служби безпеки свідчать про те, що зміст та умови реалізації завдань їх діяльності по забезпеченню правопорядку на стадіонах під час проведення спортивно-масових заходів часто непередбачені, ситуації швидко змінюються, отже вимагають мобілізації внутрішніх ресурсів людини, перенапруження яких може призводити до збоїв у психологічному та фізичному стані фахівців. Природа наділила людину здібностями до швидкої реакції та адаптації до мінливих умов життя та діяльності. Форми й способи використання цієї «внутрішньої пластики» формуються поступово в процесі виховання, навчання, під час конкретних життєвих ситуацій, інколи невинновиправдано високою ціною [152]. Важливо організувати ефективний супровід діяльності стюардів та працівників служби охорони стадіону, щоб на кожному його етапі, починаючи з відбору, підготовки спеціалістів створювати умови для зростання рівня особистісної та професійної готовності до екстремальних ситуацій.

Серед особливостей професійних завдань стюардів та працівників служби безпеки стадіонів можна назвати такі, які відносяться до екстремальних умов діяльності, отже, можуть призводити до професійного виснаження, стресу та порушень у стані здоров'я: підвищена відповідальність за безпеку відвідувачів та вирішення конфліктних ситуацій, які можуть стати критичними, необхідність оперативності реагування, наявність неочікуваних перешкод для виконання завдання; у окремих ситуаціях має місце дефіцит часу й інформації для прийняття рішення, психологічний тиск з боку окремих відвідувачів та їх груп.

Вітчизняними й зарубіжними вченими проводилися фундаментальні та прикладні дослідження, спрямовані на вивчення різних аспектів функціонування та підготовки людини до дій у надзвичайних умовах (М. Зукерман, І. Котенев, В. Лебедев, В. Мицкевич, О. Тімченко та інші) [43, 49, 54, 72, 141]. Психологічному аналізу поведінки особистості в екстремальній ситуації присвячені праці Ю.А. Александровського [2, с. 142-144]. К.К. Платонов класифікує емоційні реакції на вплив екстремальних умов: астенична реакція страху, що проявляється в заціпенінні, тремтінні, неадекватних вчинках; паніка; тривога, тривожне очікування; стеничне збудження, пов'язане з активною свідомою діяльністю в ситуації небезпеки [101, с. 170-171]. Вивченню психологічних аспектів екстремальності, поведінці в екстремальних, надзвичайних ситуаціях присвячено роботи Л.І. Анциферової, А.А. Бодалева, А.П. Корнілова, К.К. Муздибаєва, В.І. Розова, Б.А. Смирнов, Р.Х. Шакурова [45; 108; 115; 130]. Стратегії поведінки людини в екстремальних ситуаціях досліджував Г.П. Меньчиков. Фундаментальне дослідження особистісно-професійного розвитку фахівців екстремальних видів діяльності засобами психологічного тренінгу здійснене В. Лефтеровим [61].

Накопичені факти досліджень свідчать про те, що зміст та умови реалізації діяльності в ситуаціях професійного ризику ви-

магають підвищеної мобілізації внутрішніх ресурсів людини, що може призвести до збоїв у процесах психологічної адаптації, до порушень фізичного та психічного здоров'я фахівців. В.І. Розов вважає, що особливістю екстремальних умов є те, що вплив екстремальних ситуацій може призвести до зниження критичності мислення, координації й точності рухів, зниження характеристик уваги, сприйняття, пам'яті, екстремальні умови діяльності запускають патогенні механізми організму людини як на фізичному, фізіологічному, так і психічному рівнях, тому можемо стверджувати, що необхідна система психологічного супроводу діяльності охоронців безпеки та громадського правопорядку на масових спортивних заходах [114].

Професійно-психологічна компетентність виступає важливою складовою особистості, яка формується й розвивається безпосередньо в діяльності, але визначається внутрішніми психічними якостями та властивостями. У спеціалістів сфери «людина-людина» особливого значення набуває здатність особистості взаємодіяти, будувати ефективні міжособистісні стосунки, орієнтуватися в соціальних ситуаціях та вирішувати їх.

До проблематики психологічних і професійних компетентностей силовиків, правоохоронців, рятувальників та інших близьких професій зверталися у своїх працях психологи В.І. Барко, О.В. Тімченко, І.І. Приходько, О.П. Євсюков. [6; 34; 105; 141]. Так, І.І. Приходько називає серед складових соціально-психологічних компетентностей правоохоронців не лише вміння спілкуватися з громадянами, які знаходяться в підвищеному емоційному, невірноваженому психічному стані, а й здатність психіки фахівця захищатися, підтримувати оптимальний рівень функціонування [105]. В.І. Барко відзначає вміння працівника сфери охорони громадського порядку діяти на попередження умов для зростання злочинності, здатність створювати основу для зниження конфліктності [6]. О.В. Тімченко та О.П. Євсюков, розглядаючи компетентності рятувальників, особливу увагу приді-

лили їх здатності впливати на потерпілого, запобігати панічному настрою і брати на себе роль лідера, швидко відновлювати свою фізичну й психологічну працездатність [141]. Л.І. Мороз обґрунтувала різні аспекти професійно-психологічної компетентності правоохоронця та відзначила, що її складові – сукупність знань, умінь, психічних якостей і властивостей особистості, які розвиваються в процесі професіогенезу. Л.І. Мороз також досліджувала застосування психологічного тренінгу для професійного становлення працівників ОВС [72].

Аналіз професійно-психологічної компетентності фахівців, близьких до працівників відділу стюардінгу та служби охорони стадіону, допомагає визначити складові їхньої соціально-психологічної компетентності.

Дослідники відзначають, що головною характеристикою компетентності виступає наявність необхідних знань, обсяг та рівень яких дозволяє вирішувати професійні завдання. Для стюардів та охоронців такі знання лежать у площині масової комунікації, її деструктивних процесів, механізмів, закономірностей побудови міжособистісної взаємодії, розуміння бар'єрів комунікативного процесу, засобів емоційної стабілізації. Регулятивний компонент професійно-психологічної компетенції буде включати не лише вміння прогнозувати розвиток соціальної ситуації та її вирішення, а також наявність вміння відслідковувати та регулювати власний емоційний стан, поведінкові моделі.

Таким чином, можемо стверджувати, що для працівників відділу стюардінгу та служби охорони професійно-психологічна компетентність виступає основою для виконання професійних завдань, тому необхідно сприяти розвитку компетентного фахівця, який, спираючись на знання, вирішує професійні завдання, може здійснити ефективне прогнозування деструктивних процесів у натовпі з метою запобігання масових заворушень, має високий ступінь розвитку психологічної стійкості, не піддається на провокації з боку агресивно налаштованих учасників заходу,

готовий до ефективних дій навіть в умовах професійного стресу й ризику з мінімальними витратами внутрішніх ресурсів.

Футбол – один з найпопулярніших видів спорту. Особливості гри, її динамізм, видовищність, емоційне злиття з гравцями ще з давніх часів роблять її максимально привабливою для глядачів, а створення умов безпеки та підтримання громадського порядку під час футбольного матчу є надзвичайно складними. Публіка спортивно-масового видовища – це велика за кількістю, локалізована на стадіоні, або іншій будівлі, досить короткочасно існуюча (відповідає тривалості змагання), неорганізована спільність, яку об'єднує інтерес до футболу, можливість у процесі матчу реалізувати потреби в спілкуванні, емоційній розрядці. Трансформація спільноти відвідувачів спортивно – масових заходів у натовп, може відбуватися під впливом цілого ряду соціальних, соціально-психологічних та індивідуально-психологічних факторів.

Отже, до психологічних складових спортивно-масового заходу належать індивідуально-психічні особливості його учасників – вболівальників, персоналу стадіону, гравців; їх психічні процеси, стани, властивості й утворення, прояв різних соціально-психологічних явищ груп (соціально-психологічну атмосферу, активність, стан та ін.), а також усю сукупність соціально-психологічних і психічних явищ у їх взаємодії й взаємовпливі. Основними психологічними чинниками, які впливають на проведення масових спортивних заходів, зокрема футбольних матчів, є такі:

- 1) психологічні особливості управління та масової комунікації на стадіоні під час матчу, система взаємодії між підрозділами стадіону, органами правопорядку, рятувальними та медичними службами, організації зв'язку, оповіщення, аудіо-відеоінформування тощо;
- 2) психологічні характеристики персоналу стадіону, особливості їх діяльності та професійно-психологічний рівень реалізації покладених завдань;

- 3) психодинамічні характеристики ігрової ситуації, її темпу, різноманітності, інтенсивності впливу на поведінку вболівальників;
- 4) кількість і рівень загальної активності відвідувачів матчу, навмисна і ненавмисна активізація їх психічного стану, мотивація, уподобання тощо;
- 5) загальний емоційний фон відвідувачів стадіону, емоційне забарвлення окремих часових відрізків матчу;
- 6) соціально-психологічні характеристики відвідувачів, система взаємовідносин між ними, оцінок, норм, упереджень, наявність і спрямованість лідерів, окремих угруповань, потенційних і реальних конфліктних ситуацій тощо.

Ігрова ситуація футбольного матчу, її вплив на поведінку вболівальників, їхні соціально-психологічні характеристики, оцінки, норми, упередження швидкоплинні, майже не контрольовані психологічні складові спортивно-масового заходу, а персонал стадіону має можливості впливу на емоційний фон, рівень та якість активності відвідувачів, взаємовідносин між ними. Отже, саме психологічні характеристики персоналу стадіону, його професійно-психологічна компетентність, рівень його психологічної готовності до взаємодії з кожним окремо та масою вболівальників, володіння спеціальними психологічними вміннями та навичками (попереджувати та ефективно вирішувати конфліктні ситуації, впливати на емоційний стан відвідувачів, передбачати деструктивні масові процеси та керувати ними) виступають фундаментом для безпеки й захисту громадського порядку під час проведення спортивно-масового заходу.

Серед психологічних чинників, які роблять футбольні матчі складними, є скупчення великої кількості людей на обмеженій території стадіону, емоційне включення глядачів у ігрові моменти, динамізм, швидкість та непередбаченість зміни ігрової ситуації у футболі, світлові та звукові ефекти, спільні емоційні переживання, що значно підвищують навіюваність аудиторії

глядачів та гальмують раціональний контроль за поведінкою. Частина футбольних вболівальників перебуває в стані сп'яніння, що сприяє переходу від абстрактної деструктивної поведінки до реального насильства. Субкультура футбольних фанатів агресивна, конфліктна. Інколи достатньо незначного імпульсу, щоб відвідувачі спортивно-масового заходу перетворилися на агресивний натовп, дії якого можуть привести до трагедії, бо в юрбі розвиток будь-якого конфлікту відбувається, дуже швидко, тому що психіка людей уже змінена й готова до агресії. Це дозволяє стверджувати, що безпека та громадський порядок є першочерговим завданням для організаторів масових спортивних заходів, вимагає прийняття багатопланових управлінських рішень, залучення значної кількості сил і засобів, компетентних фахівців різного профілю, тому необхідно сприяти розвитку професійно-психологічної компетентності фахівців, які безпосередньо спілкуються з відвідувачами стадіонів.

Міжнародний досвід проведення футбольних матчів свідчить про ефективність діяльності спеціалістів відділу стюардінгу, які забезпечують громадський порядок та створюють на стадіоні атмосферу комфорту та захищеності глядачів.

Вищезазначені умови діяльності охоронців правопорядку під час проведення спортивно-масових заходів роблять її екстремальною. Діяльність стюардів та працівників служби безпеки стадіонів пред'являє підвищені вимоги до спеціалістів, а реальні та потенційні стресори, напружені, конфліктні ситуації погіршують їх працездатність, можуть підривати здоров'я, викликати посттравматичні реакції й інші розлади фізичного та психічного здоров'я. Ситуації взаємодії з радикальними угрупованнями фанатів, які прагнуть до проявів масової агресії, провокують насильницьку поведінку некерованого натовпу, можуть створювати реальну небезпеку для фізичного здоров'я, призводити до поранень та ушкоджень. Тому необхідне створення системи психологічного супроводу діяльності.

Аналіз вітчизняних і закордонних літературних джерел показав, що, попри наявності окремих праць, присвячених діяльності спеціалістів з сфери охорони безпеки та громадського порядку під час проведення спортивно-масових заходів, проблемі функціонування цілісної системи психологічного забезпечення цієї екстремальної діяльності приділяється ще мало уваги. Крім того, більшість дослідників звертається до розробки елементів системи психологічного забезпечення діяльності правоохоронців. Залишається відкритим питання, чи доцільні вищезазначені дослідження для психологічного забезпечення проведення спортивно-масових заходів. Таким чином, можемо стверджувати, що проблеми розробки системи психологічного забезпечення проведення спортивних масових заходів на сьогоднішній день не є достатньо розробленими.

Висновки за розділом

Таким чином, аналіз історико-філософських та психологічних підходів до визначення феномена масової поведінки людей дозволяє стверджувати, що інтерес до цього явища має давнє походження, яке пов'язане з негативними, часто трагічними наслідками масової поведінки та обумовлює багатогранність підходів до його розуміння. Поняття «маса» є міждисциплінарним поняттям, якому властивий високий рівень узагальнення. У підходах щодо вивчення масової поведінки виділяється соціально-психологічний підхід, який розглядає масу як прояв нової якості, що народжується в сукупності контактно або опосередковано взаємодіючих індивідів.

До негативних соціально-психологічних характеристик маси належать: загострена емоційність, почуття анонімності і, як наслідок, безвідповідальність, ірраціоналізм, переважання несвідомого, податливість до рішучого зовнішнього впливу, навіюваність, зараженість, радикальність.

Особливості футболу, динамізм, видовищність, емоційне злиття з гравцями ще з давніх часів роблять гру максимально привабливою для глядачів. Трансформація публіки спортивно-масового заходу в натовп може відбуватися під впливом цілого ряду соціальних, соціально-психологічних та індивідуально-психологічних факторів. Серед психологічних чинників, які роблять організацію безпеки та правопорядку під час футбольного матчу складними, є скупчення великої кількості людей на обмеженій території стадіону, емоційне включення глядачів у ігрові моменти, динамізм, швидкість та непередбаченість зміни ігрової ситуації в футболі, світлові та звукові ефекти, спільні емоційні переживання, що значно підвищують навіюваність аудиторії глядачів та гальмують раціональний контроль за поведінкою. Частина футбольних вболівальників перебуває в стані сп'яніння, що сприяє переходу від абстрактної деструктивної поведінки до реального насильства. Субкультура футбольних фанатів агресивна, націлена на конфліктне існування з представниками інших субкультур та органами правопорядку.

До основних психологічних чинників, які впливають на проведення масових спортивних заходів, зокрема футбольних матчів, належать такі: 1) психологічні особливості управління та масової комунікації на стадіоні під час матчу, система взаємодії між підрозділами стадіону, органами правопорядку, рятувальними та медичними службами, організаціями зв'язку, оповіщення, аудіо-відеоінформування тощо; 2) психологічні характеристики персоналу стадіону, особливості його діяльності та професійно-психологічний рівень реалізації покладених завдань; 3) психодинамічні характеристики ігрової ситуації, її темпу, різноманітності, інтенсивності впливу на поведінку вболівальників; 4) кількість і рівень загальної активності відвідувачів матчу, навмисна і ненавмисна активізація їх психічного стану, мотивація, уподобання тощо; 5) загальний емоційний фон відвідувачів стадіону, емоційне забарвлення окремих часових відрізків матчу;

б) соціально-психологічні характеристики відвідувачів, система взаємовідносин між ними, оцінок, норм, упереджень, наявність і спрямованість лідерів, окремих угруповань, потенційних і реальних конфліктних ситуацій тощо.

Отже, саме психологічні характеристики персоналу стадіону, особливості його діяльності, рівень професійно-психологічної компетентності, психологічної готовності до взаємодії з кожним окремо та масою вболівальників, вміння попереджувати та ефективно вирішувати конфліктні ситуації, впливати на емоційний стан відвідувачів передбачати та керувати деструктивними масовими процесами виступають фундаментом для безпеки й захисту громадського порядку під час проведення спортивно-масового заходу.

Безпека та громадський порядок є першочерговим завданням для організаторів масових спортивних заходів, вимагають прийняття багатопланових управлінських рішень, залучення значної кількості сил і засобів, компетентних фахівців різного профілю. Міжнародний досвід проведення футбольних матчів свідчить про ефективність діяльності спеціалістів служби охорони стадіону та відділу стюардінгу, які забезпечують громадський порядок, створюють на стадіоні атмосферу комфорту та захищеності глядачів.

Вищезазначені умови діяльності охоронців правопорядку під час проведення спортивно-масових заходів роблять її екстремальною. Діяльність стюардів та працівників служби безпеки стадіонів пред'являє підвищені вимоги до спеціалістів, а реальні та потенційні стресори, напружені конфліктні ситуації погіршують їх працездатність, можуть підірвати здоров'я, викликати посттравматичні реакції й інші розлади фізичного та психічного здоров'я. Ситуації взаємодії з радикальними угрупованнями фанатів, які прагнуть до проявів масової агресії, провокують насильницьку поведінку некерованого натовпу, можуть створювати реальну небезпеку для фізичного здоров'я, призводити до поранень та ушкоджень.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ ДОСВІД ПРОВЕДЕННЯ МАСОВИХ СПОРТИВНИХ ЗАХОДІВ НА МЕГАСТАДІОНАХ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ЇХ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

2.1. Психологічний аналіз сучасної практики організації та проведення масових спортивних заходів на мегастадіонах

У всьому світі розвивається індустрія спортивно-масових заходів. Серед основних завдань організації та їх проведення – створення безпечних умов для всіх учасників, захист громадського порядку на стадіоні. Світова практика організації та безпечного проведення масових спортивних заходів має вже певні здобутки та постійно вдосконалюється. Досвід різних держав, футбольних клубів та мегастадіонів коротко проаналізовано нижче.

Урядом Великобританії було прийнято цілий ряд нормативно-правових актів, які сприяли створенню ефективної системи захисту правопорядку при проведенні спортивно-масових заходів: федеральний Закон «Про безпеку на стадіонах» (1975 р.), «Про пожежну безпеку та безпеку в місцях проведення спортивних заходів» (1987 р.), «Про футбольних уболівальників» (1989 р.) [51]. Відповідальність за безпеку глядачів у Великобританії покладено на дирекцію стадіону або на клуб, що грає на стадіоні. У штаті кожного стадіону є співробітник служби безпеки, що володіє правом ухвалювати рішення, необхідні для забезпечення правопорядку під час спортивного заходу. За кожним футбольним клубом закріплені два працівники поліції, один з яких проводить оперативну роботу, другий – здійснює зв'язки з футбольним клубом і його фанатами. Ці фахівці широко ви-

користуються можливості прихованої зйомки, негласні зв'язки. Для збору інформації про футбольних хуліганів, які можуть становити загрозу, створено футбольний розвідувальний відділ NSIC (Національна служба кримінальної розвідки). Засоби масової інформації беруть активну участь у формуванні культури відвідування футбольного матчу англійців, різко критикують асоціальну поведінку футбольних хуліганів. Розвинута в Англії система членства у футбольних клубах також позитивно впливає на дисципліну глядачів спортивних заходів [84].

Спільна багаторічна й копінка робота поліції, футбольних клубів, керівництва та співробітників арен, засобів масової інформації кардинально змінила поведінку англійських уболівальників. Сучасну Англію вважають флагманом «безпечного футболу». За англійським досвідом організації видовищних та безпечних матчів, фінансово привабливої діяльності стадіонів та законослухняної поведінки глядачів, звертаються в усьому світі. Окремі інциденти, які ще трапляються з англійськими фанатами, у більшості випадків стаються за межами Туманного Альбіону. «Одним із дієвих заходів щодо затвердження порядку на британських стадіонах стало ... підвищення цін на квитки. За рахунок цього протягом пари-трійки сезонів британська прем'єр-ліга витіснила з трибун футбольних маргіналів, чиї місця зайняли представники середнього класу, яких більше цікавить сам футбол, а не з'ясування стосунків з сусідами по району» [147].

У Франції також створено систему служб, які забезпечують правопорядок та дисципліну глядачів під час футбольних матчів: при Головному управлінні громадської безпеки діє Національне управління в боротьбі з хуліганством, у якому існує підрозділ швидкого реагування. Це поліцейські в спортивній формі, які розміщуються під час гри на стадіоні. Вони забезпечують координацію та поєднання повноважень правоохоронних органів у сферах збору інформації, судової роботи, громадського порядку. Спортивна форма дозволяє їм працювати більш

непомітно, але їх присутність діє профілактично, оскільки приналежність до національної поліції позначена відповідним написом на формі. Співробітники відділу швидкого реагування беруть участь у ідентифікації порушників порядку та осіб, що представляють небезпеку. Для цього кожен поліцейський забезпечений відеокамерою, що дає можливість, записуючи кожен дію затриманих, надавати докази їх провини. Також у державі створено ефективну систему штрафування, заборону відвідування матчів за порушення під час їхнього проведення. Так, за порушення правил порядку забороняється відвідувати стадіон протягом від 3 до 6 місяців або до 12 місяців у разі повторного порушення [77].

У більшості земель Німеччини покарання порушників набагато суворіше: рішенням клубу правопорушнику може бути заборонено відвідувати футбольні матчі до 5 років, а в разі невиконання даної заборони ця особа може бути засуджена до позбавлення волі на строк до шести місяців. У ФРН створено Національний комітет із спорту і безпеки, розроблено національну концепцію «Спорт і безпека», діє Координаційний центр за програмами для вболівальників та Інформаційний центр щодо спортивних заходів, який координує діяльність поліцейських та інших правоохоронних органів, організовує взаємодію з футбольними клубами, відпрацьовує інформацію про фанатів, передає її в необхідних дозах у засоби масової інформації [62].

На стадіонах Німеччини, як і у Франції, активно застосовуються стаціонарні та переносні відеокамери, які фіксують випадки безпорядків. Вивчення таких матеріалів допомагає поліції встановлювати потенційних порушників. Це завдання також вирішують спеціалізовані підрозділи інформаційної розвідки серед фанатів, які було організовано в органах внутрішніх справ. Отримана інформація про можливі правопорушення на стадіонах, пересування фанатів і їх наміри негайно надсилається до правоохоронних органів для реалізації правоохоронних завдань.

Офіційно серед уболівальників також працюють поліцейські – «інсайдери». Це психологічно позитивно впливає на фанів і є реально стримуючим від правопорушень фактором [63].

В Італії окремі матчі розпочинаються із звернення капітанів команд до своїх уболівальників із закликом не вдаватися до насильства. Це реакція футболістів на напади, яким піддаються їхні товариші. Італійський уряд з 1 січня 2010 року в боротьбі з футбольними хуліганами вийшов на новий рівень шляхом впровадження спеціальних ідентифікаційних карт для футбольних фанатів. Без них неможливо буде потрапити на виїзний матч своєї команди, що допомагає поліції у виявленні й стеженні за проблемними уболівальниками та сприяє скороченню заворушень на стадіонах. У 2014 році уряд Італії ще посилив заходи безпеки на стадіонах: незважаючи на активні протести керівників клубів та Федерації футболу, клуби зобов'язані передавати в бюджет 1-3 % доходів від продажу квитків на домашні матчі, щоб платити за надання додаткової кількості стражів правопорядку в дні проведення ігор. «Ще більш радикальним нововведенням прийнятих законів є дозвіл на використання поліцейськими електрошокерів на території стадіонів, але подібна практика буде жорстко контролюватися, а всі результати щорічно передаватимуть на розгляд до парламенту» [76].

У дев'яності роки ХХ сторіччя Іспанія також страждала від футбольних хуліганів. Це негативно впливало на імідж та бюджет футбольних клубів. Така ситуація спонукала до створення системи безпеки, яка базується на чотирьох взаємопов'язаних елементах: комфорт, безпека, бізнес і ЗМІ. Якщо аналізувати організацію безпеки та правопорядку на «Сантьяго Бернабеу», стадіоні мадридського «Реала», то там спочатку протягом довгого часу вивчалися та ретельно аналізувалися потоки фанатів, що йдуть на матч і повертаються після нього. У підсумку були продумані всі маршрути на арену, щоб кожен глядач міг дістатися до свого місця максимально коротким шляхом. Система комунікації

Tetra, 500 камер та система відеоспостереження на стадіоні також значно підвищують рівень безпеки [131].

На іспанських стадіонах було налагоджено чітку взаємодію з поліцією: на арені завжди є поліцейські, але вони не привертають до себе увагу – видиму безпеку замінили на невидиму, що створює комфортну обстановку для відвідувачів. Введено біометричний контроль глядачів, більше 70 відсотків уболівальників мають абонементи, що дає можливість за 3 – 4 дні до дати матчу знати, хто і коли прийде на стадіон, навіть через який вхід зайде. Крім того, існують внутрішні закони «Реала», які стосуються власників абонементів. Для тих, хто купує квитки в касах або через Інтернет, є спортивний статут Іспанії. Наприклад, за використання бенгальських вогнів на трибунах на фаната накладається штраф у 3000 євро. Крім того, такому порушникові забороняється відвідувати будь-який стадіон Іспанії протягом трьох місяців. Ці заходи націлено на формування у відвідувачів відповідальної поведінки, культури вболівання та створення впевненості у власній безпеці, бажання відвідувати стадіон. [131].

У напрямку організації безпечного проведення спортивно-масових заходів цінним є досвід окремих мегастадіонів світу. Так на «Амстердам- Арені» – першому в Європі мультифункціональному стадіоні, величезне значення надається питанням безпеки: по всьому стадіону встановлені 160 камер стеження, а в «центрі керування польотами» – стільки ж моніторів; під час матчів у цьому центрі спільно працюють глави всіх служб арени, представники прокуратури й поліції. На екранах моніторів також відслідковуються прилеглі до арени дороги з усіма затоками. Для зниження потоку машин, який їде спочатку до стадіону, а потім він нього, використовуються соціальні мережі: працівники знаходять близьких за місцем проживання глядачів та об'єднують уболівальників по спільнотах, які кооперуються і разом приїждять на матчі або концерти. Завдяки такій ініціативі керівництва стадіону кількість одиниць транспорту змен-

шується в рази, отже, відвідувачі матчу максимально швидко та комфортно потрапляють на стадіон, а потім його залишають. На «Амстердам-Арені» чітко розділені зони діяльності: у день матчу в приміщенні й чаші стадіону, навіть у найгарячіших точках, працюють стюарди й співробітники служби безпеки стадіону, а поліція забезпечує безпеку зовнішнього периметра стадіону [4].

У Португалії в процесі підготовки до проведення футбольного турніру в 2004 р. була розроблена інноваційна модель управління безпекою, яка базувалася на розподілі відповідальності між урядом, організаторами мега – заходу та власниками клубу. На стадіоні «Estadio da Luz» організацією входу, виходу зі стадіону, огляду відвідувачів також займаються стюарди, яких відбирають та готують власні фахівці стадіону за програмами, розробленими відповідно до вимог місцевого законодавства, специфікою самого стадіону й вимогами стадіонного оператора [129].

Подібним чином побудовано роботу з тимчасовими працівниками на стадіоні «Емирейтс». Команду стюардів, що складається з 850 чоловік, також навчають, контролюють фахівці стадіону, приділяючи цьому процесу важливе значення. На думку Джона Бітті, директора стадіону: «Коли вболівальники приходять на стадіон, у першу чергу вони бачать саме стюардів. Ми можемо робити все, що завгодно, у своєму центрі управління, але нас вони не побачать. Важливо, щоб ці працівники першого краю представляли широкий спектр населення, щоб вони знали, що від них очікується, розуміли і пропагували етику, бачення й цінності клубу, щоб вони гідно представляли бренд «Арсенал».

На відміну від «Емирейтс» на стадіоні «Wembley» підбором і підготовкою стюардів займаються незалежні рекрутингові агентства. Недоліками такого підходу експерти називають прогалини в знаннях стюардами структури і топології самого стадіону, особливостей його безпечного функціонування [144].

Достатньо прикладів взаємодії між «футбольними» державами не лише на законотворчому, а й практичному рівні. Так при

підготовці до проведення Чемпіонату-2006 Німеччина застосувала не тільки закордонний досвід, були безпосередньо задіяні 323 іноземних поліцейських з країн-членів ЄС. [129].

Ще в 2007 році українські органи внутрішніх справ налагодили контакти з компетентними службами в Німеччині, щоб скористатися досвідом німецької поліції після проведення чемпіонату світу з футболу в 2006 році (2006 FIFA World Cup Germany). А під час підготовки до проведення в нашій країні Чемпіонату Європи 2012 року взаємодія з іншими країнами, клубами, стадіонами набула активного та системного характеру, що допомогло в проведенні комплексу організаційних заходів для розв'язання проблем безпеки та правопорядку, які можуть виникати під час підготовки та проведення Чемпіонату «Євро-2012»: це і створення нормативних документів у сфері безпеки масових спортивних заходів, у яких було адаптовано рекомендації Ради Європи та Європейського Союзу, розробка так званого «Паспорту безпеки» для кожного спортивного об'єкту, кваліфікаційних вимог та програм підготовки для 15 категорій персоналу з безпеки на стадіонах спільно з УЄФА тощо [19]. Однак було б передчасним вважати, що найдосконаліші нормативно-правові документи та організаційно-профілактичні заходи можуть автоматично гарантувати спокій та безпеку футболістам і глядачам під час матчів на стадіонах та поза ними.

Отже, аналіз сучасної практики організації та проведення масових спортивних заходів на мегастадіонах свідчить про те, що її головними напрямками виступають:

1. Формування культури поведінки футбольних уболівальників. Важливу роль у цьому процесі відведено засобам масової інформації.
2. Створення умов для проведення масових спортивних заходів – сертифікація споруд, ліцензування спортивних клубів та інших організацій, що проводять масові заходи.

3. Перебудова процесу управління та організації забезпечення правопорядку й громадської безпеки під час проведення заходів на фізкультурно-спортивних спорудах, впровадження нових технологій, нових організаційно-управлінських рішень.
4. Підготовка персоналу стадону та підвищення кваліфікації працівників, які забезпечують правопорядок та відповідають за експлуатаційну надійність споруди.

2.2. Досвід підготовки та проведення чемпіонату Європи з футболу «Євро-2012» та футбольного чемпіонату світу 2018 року

Проведення в Україні в 2012 році такої значної події як Чемпіонат Європи з футболу вимагало масштабної різнопланової підготовки, а саме: 1) удосконалення нормативної бази відносно складових процесу організації та проведення спортивно-масового заходу; 2) організація ефективної взаємодії між державними органами, керівництвом футбольних клубів, засобами масової інформації для формування безпечної культури вболівання; 3) налагодження міжнародного обміну інформацією та запобігання відвідування чемпіонату особами, що скоюють правопорушення; 4) створення, відповідно до вимог УЕФА, оптимальної системи безпеки. Пошуки саме такої системи стали відповідальним завданням як для правоохоронних органів держави, так і для керівництва футбольних клубів та стадіонів.

У період підготовки до чемпіонату «Євро-2012» футбольні арени України також включилися в роботу Європейської Асоціації стадіонів та безпеки (ESSMA). 300 її учасників працюють у індустрії стадіонів, серед яких менеджери Бундесліги, французької Ліги 1, «Амстердам-Арени», «Уемблі», «Емірейтс Стедіум», футбольних клубів «Порту», «Челсі», «Арсенал», «Манчестер Сіті», «Боруссія Дортмунд» та інші. Отже, керівництво українських клубів та арен отримало доступ до кращих практичних

розробок європейських стадіонів з управління технікою безпеки і доглядом за стадіонами, систем забезпечення правопорядку під час проведення спортивно-масових заходів.

В Україні до 2012 року була розповсюджена практика залучення працівників міліції, а також солдатів строкової служби до охорони громадського порядку на стадіонах, бо в минулому, коли спортивні споруди були виключно власністю держави, правоохоронна система якої й несла відповідальність за безпеку та громадський порядок. Серед аргументів на захист позиції продовження такої практики звучало те, що в окремих європейських державах (Англія, Італія), футбольні матчі охороняються констеблями й карабінерами, крім того, в Україні спостерігається відсутність компаній з охоронних послуг такого рівня та в такій кількості спеціалістів [44].

Але в більшості європейських країн, досягнення яких в організації спортивно-масових заходів є орієнтиром для України, магістральний напрямок розвитку системи безпеки не силовий, а громадський. Це така форма організації, коли правопорядок на стадіонах й поза ними підтримуються спільними зусиллями влади та громадськості, за активної участі та допомоги об'єднань уболівальників, фан-клубів тощо. Отже, процес налагодження ефективної взаємодії між державою, власниками клубів, стадіонів та громадськістю, інституціалізація об'єднань футбольних уболівальників, надання їм легітимності та соціальної значущості стали розглядати в якості одного з найбільш перспективних, але нового для України ресурсу в підготовці до чемпіонату. Тому для теоретиків та практиків проведення масових спортивних заходів актуальним стало питання розвитку взаємодії міліції з населенням, власниками спортивних об'єктів, дослідження позитивних та негативних наслідків такої взаємодії саме під час проведення масових заходів [40].

Громадські формування з метою охорони громадського порядку мають значний потенціал у справі зменшення кількос-

ті правопорушень, бо саме активізація суспільства, залучення певної його частини до правоохоронної діяльності є важливою частиною процесу забезпечення законності та правопорядку. Під час виконання громадськими формуваннями правоохоронних завдань виникають адміністративні, матеріально-фінансові проблеми, що ускладнюють їх діяльність. Відсутність досвіду, певних психологічних навичок, вміння поводитися в надзвичайних ситуаціях в учасників громадських об'єднань можуть також зіграти негативну роль і завадити в досягненні правопорядку під час спортивно-масового заходу, а іноді навіть спровокувати агресивну поведінку відвідувачів стадіону. Саме тому відповідальність за безпеку та громадський порядок під час проведення масових заходів повинна бути покладена на професіоналів [37].

Отже, належна охорона громадського порядку потребує спільних зусиль правоохоронних органів державної влади України, власників футбольних клубів, стадіонів, громадськості за активної участі засобів масової інформації.

У період підготовки до Чемпіонату Європи 2012 року в Україні на державному рівні було прийняте рішення про поступове скорочення працівників міліції, переорієнтації їх на роботу на прилеглий до спортивної споруди території, шляхах евакуації глядачів, громадських місцях населеного пункту, де проводиться футбольний матч, а на території спортивної споруди, її трибунах заміни правоохоронців на працівників служби безпеки стадіону та стюардів.

Служба безпеки спортивної споруди (футбольного клубу) – це спеціальна служба, створена власником спортивної споруди або футбольним клубом, яка відповідає за здійснення заходів безпеки під час проведення футбольного матчу. Стюарди – персонал недержавної охоронної структури, створений для реалізації завдань у сфері безпеки в організації спортивно-масових заходів [30]. Слід зазначити: на європейських стадіонах ці співробітники, які супроводжували гостей до їхніх місць, з'явилися

в середині XX сторіччя. Зараз, як засвідчує офіційний тлумачний словник футбольної термінології УЄФА, «стюард – це будь-яка особа, яка працює на стадіоні на основі трудової угоди або на добровільній основі, у обов'язки якої входить забезпечення правопорядку та безпеки глядачів, VIP/VVIP, гравців, офіційних осіб і будь-якої особи на стадіоні» [151]. В Україні напередодні «Євро-2012» юридично ця професія також існувала, але фактичного поширення тоді вона не набула.

Стюардів було залучено до роботи на українських стадіонах у період підготовки до «Євро-2012». Цей факт мав виключно важливе значення, бо ці позаштатні співробітники стадіону в першу чергу були націлені на створення атмосфери захищеності й комфорту кожного відвідувача. Відповідно до практики західноєвропейських країн, до обов'язків стюарда має входити:

- огляд стадіону до, під час і після матчу;
- забезпечення безпечного входу та виходу глядачів;
- інформування глядачів про правила перебування на стадіоні;
- контроль переміщення глядачів по стадіону;
- надання інформаційних послуг глядачам;
- розподіл глядачів по своїх місцях;
- контроль виконання правил перебування на стадіоні;
- спостереження за вболівальниками;
- виклик працівників правопорядку, медичної допомоги, пожежників.

На думку І.М. Копотуна, який досліджував питання організації охорони громадського порядку під час проведення в Україні «Євро-2012», важливо, щоб стюард знав службові інструкції, що встановлюють порядок охорони стадіону та його відвідувачів, порядок особистого огляду, правила та норми пожежної безпеки, порядок надання першої медичної допомоги; місця розташування правоохоронних органів, порядок та способи встановлення зв'язку з ними, а головне – вмів попереджувати порушення

правил стадіону, слідкувати за їх виконанням, при цьому залишаючись ввічливим та доброзичливим помічником відвідувачів спортивно-масового заходу [44].

Відповідно до вимог УЄФА, кваліфікаційних характеристик та описів професій правоохоронної сфери на стадіонах України була розроблена програма підготовки стюардів. Так, у межах «Міської цільової програми підготовки та проведення в м. Києві фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу» була реалізована спеціальна програма підготовки стюардів НСК «Олімпійський» [97]. У навчальному центрі для стюардів тренери навчали майбутніх позаштатних працівників стадіону за програмою Європейської асоціації з безпеки стадіонів, яка була попередньо адаптована для України.

Відбір стюардів для київської арени здійснювала Дніпропетровська рекрутингова компанія в ході співбесіди за критеріями: стресостійкість, комунікабельність, стриманість, відповідальність, доброзичливість і пунктуальність. Цінним було і знання іноземної мови. Навчання проходило зв двома напрямками: 1) тренінг, створений за вимогами ESSMA («Європейська Асоціація управління стадіонами та забезпечення безпеки») та адаптований для нашої країни; 2) отримання психологічних навичок, фізична підготовка і вміння організовувати команду. Весною 2011 року навчання стюардів для свого стадіону розпочав і ФК «Металіст». Програма включала тактико-спеціальну підготовку, знайомство з спецтехнікою, вивчення іноземної мови (англійської), професійної психології, професійного спілкування, етики, культури, та заняття з фізичної підготовки.

На стадіоні «Арена Львів» стюардів «завербували» переважно із курсантів Львівського державного університету внутрішніх справ. У ході відбору кандидатів було протестовано за допомогою системи DISC, чотирьохсекторної поведінкової моделі для дослідження поведінки людей у соціальному середовищі або

в певній ситуації, яка дозволяє оцінити стиль поведінки людини. Основні критерії, які бралися до уваги системою відбору – це відсутність схильності до конфліктів, навички комунікації, швидкість реагування, дотримання інструкцій, правил. Застосовувалися також анкетування та інтерв'ю.

Для стюардів стадіону «Донбас-Арена» у науково-дослідному центрі психотренінгових технологій при Донецькому юридичному інституті МВС України протягом 2009-2012 років неодноразово проводили професійно-орієнтовані психологічні тренінги зі старшими стюардами та працівниками служби безпеки стадіону для підвищення їхньої психологічної підготовки до виконання своїх обов'язків. Протягом тренінгу обговорювалися актуальні теми та проблемні питання щодо забезпечення проведення масових заходів на стадіоні, зокрема:

1. Імідж стюардів, фахівців служби безпеки стадіону.
2. Уявлення (стереотипи) про себе та відвідувачів стадіону, стереотипи та культурні стандарти.
3. Поведінка в складних ситуаціях.
4. Профілактика та вирішення конфліктів.
5. Феномени масовості.
6. Хуліганство.
7. Методи роботи з агресією.
8. Зовнішній вигляд та поведінка на роботі.
9. Співвідношення вербального/невербального спілкування.
10. Спорт та емоції, емоційна регуляція старших стюардів під час спортивно-масових заходів на стадіоні.

За результатом аналізу проведених тренінгів, у ході опитування, організованого центром психотренінгових технологій, стюарди серед отриманих під час підготовки надбань найбільш корисними в практичній діяльності назвали: комунікативні навички (70%), робота з натовпом (55%), вміння діяти в критичній ситуації та стресостійкість (50%). А до найбільших труднощів «футбольні охоронці» віднесли: комунікацію з агресивними

відвідувачами стадіону, емоційну саморегуляцію, профілактику стресу [28].

У свою чергу ультрас вважають, що стюарди, замість того, аби припиняти протиправні дії окремих глядачів, просто спостерігають, а іноді провокують масові бійки. Результати опитування персоналу стадіону, його відвідувачів та численні факти сутичок між уболівальниками та стюардами свідчить про необхідність корегування системи відбору та підготовки спеціалістів служби безпеки та відділу стюардінгу стадіонів з урахуванням специфіки виконання професійних завдань, знання механізмів формування натовпу, засобів запобігання його утворенню. Отже, особливо важливим було приділити увагу формуванню та розвитку в охоронців українських арен навичок ефективної комунікації з представниками неформальних молодіжних угруповань, умінню чинити ефективний вплив на громадян, футбольних уболівальників, виділяти лідерів (підбурювачів) натовпу, запобігати масовим порушенням громадського порядку тощо.

До загальних результатів проведення в Україні «Євро-2012» можна віднести позитивний досвід організації міжнародних спортивних змагань найвищого рівня, який отримали українські держслужбовці, будівельники, ресторатори, спортивні менеджери, та, в цілому, держава, її громадяни, українські міста, де проводилися змагання. Були створенні додаткові робочі місця, покращена якість сервісу в готелях, ресторанах та інших закладах як для туристів, так і для місцевого населення. Євроб чемпіонат поклав початок масштабній реформі залізничного транспорту в Україні, було побудовано нові термінали в аеропортах Києва, Львова, Донецька й Харкова, відремонтовано аеродроми, модернізовано злітно-посадочні смуги.

Відвідувачі українських стадіонів під час «Євро-2012» року високо оцінили рівень організації чемпіонату; була спростована версія щодо небезпеки перебування в Україні іноземцями (расизм, розбійні напади тощо); За місяць проведення турнірів

українські правоохоронці жодного разу не застосовували силу. Цей час став для них можливістю набути колосальний досвід взаємодії з іноземцями (22 тис. правоохоронців пройшли мовні курси), здійснення попереджувальної роботи зі скупченням уболівальників, регуляції потоками відвідувачів стадіонів тощо. Завдяки перебудові процесу управління та організації забезпечення правопорядку й громадської безпеки спортивно-масових заходів, на українських стадіонах були залучені цивільні особи – стюарди, які спеціально підготовлений персонал. Майже 12 тисяч українських юнаків та дівчат, які працювали на стадіонах та фан-зонах, відповідали за комфорт та безпеку гостей, експлуатаційну надійність споруди стадіону тощо набули безцінного професійного досвіду, отримали комунікативну, мовну практику та більш точне відчуття національної ідентифікації, власної самооцінки. Отже, завдяки «Євро-2012» Україна зарекомендувала себе, як гостинна та європейсько-орієнтована країна, закріпила свою позицію в геополітичному, економічному, соціокультурному середовищі Європи та світі.

Нові та реконструйовані стадіони стали ще одним важливим кроком у майбутнє до здорової української нації та реальним шансом нашої держави на отримання права проведення подібних змагань в майбутньому. Однак, для досягнення цієї мети необхідно врахувати недоліки, що були виявлені за результатами проведення «Євро-2012» та здійснити такі заходи:

- осучаснення та підвищення ефективності використання об'єктів дорожньо-транспортної інфраструктури;
- розбудова нових і покращення ефективності використання створених спортивних об'єктів, в тому числі, для розвитку масового спорту;
- розвиток організаційно-управлінських механізмів, поліпшення матеріально-технічного забезпечення та якості роботи медичних установ, правоохоронних органів тощо.

В першу чергу, для реалізації подібних інфраструктурних проєктів в майбутньому наша держава повинна вживати заходів щодо покращення і підтримання сприятливого інвестиційного клімату в країні, розвитку механізму державного й приватного партнерства та гарантування прав власності.

Російська Федерація у 2018 році вперше у своїй історії приймала Чемпіонат світу з футболу. Таке велике спортивне змагання міжнародного рівня вимагало серйозної підготовки до його проведення: створення відповідної інфраструктури, оптимізації способів і прийомів охорони громадського порядку, зниження агресивності в поведінці футбольних уболівальників та багато іншого. Вирішення вищезазначених завдань здійснювалось на різних рівнях, науковому й практичному, в різних площинах: технічній, управлінській, законотворчій тощо.

Кращими помічниками в питаннях організації безпеки на сучасних стадіонах світу вже традиційно стали сучасні системи відеоспостереження та автоматичної ідентифікації. Новітні технології були використані й російськими клубами. Наприклад, на стадіоні футбольного клубу «Локомотив» встановлені IP-камери Axis Communications, дозвіл яких – 1080p Full HD. За допомогою алгоритмів відеоаналітики «Особи», «Небезпечні предмети», «Небезпечний напрям» передача інформації службам безпеки стадіону відбувається менш ніж за півхвилини, отже, можна легко виявити порушників закону. Стадіони, що приймали турніри світової першості з футболу були оснащені спеціальною оглядовою технікою, газоаналізаторами, рентгенівськими установками й іншими технічними засобами безпеки, які відповідають нормам ФІФА.

Над завданням мінімізації негативних явищ, пов'язаних з проведенням спортивних заходів, найнебезпечнішим серед яких є футбольний фанатизм, що набуває форми тяжких злочинів проти особи і суспільства, працювали теоретики та практики різних галузей. Предметне вивчення природи й суті злочинів фут-

больних уболівальників, виділення їх як особливого феномену соціології, психології, кримінології стало об'єктом дослідження в останні роки багатьох вчених, а саме: Е.Р. Салахетдинова, Н.В. Седиха, М.Н. Шайдуліна, А.Ю. Узікова, Д.О. Трофімова, В.В. Сараєва, А.В. Якуба та інших [156; 161]. Ці наукові розробки стали необхідною умовою ефективності заходів попередження та боротьби з футбольним фанатизмом в кримінальному його прояві, забезпечили диференційні підходи до планування та реалізації профілактичних заходів у цій сфері, підвищення професійної підготовки спеціалістів, які були залучені до організації та проведення турнірів Чемпіонату світу з футболу 2018 року.

В російських клубах з'явилися посади фахівців для роботи з уболівальниками, які спираються на розроблене наукове, методичне й інформаційне забезпечення діяльності з попередження й припинення футбольного хуліганства, добре знаються на особливостях субкультур, настроїв уболівальників та виступають сполучною ланкою між клубами й фанатами. Завдяки змінам до Закону «Про фізичну культуру й спорт» від 22 листопада 2016 року, організаторам спортивних змагань надано право приймати рішення про продаж квитків за документами, що засвідчують особу. Технічні вимоги для ідентифікації на стадіонах вищої й першої категорії вже закріплені в Стандарті РФ «Футбольні стадіони» та поступово впроваджуються на стадіонах країни. Система ідентифікації дозволяє в режимі реального часу надавати повну інформацію про уболівальника, відмовити у продажу квитків і не допустити на спортивні об'єкти глядачів, по яких є відповідні судові рішення [156; 161].

У створенні нормативних актів, що регулювали підготовку та проведення Чемпіонату світу 2018 року, Російська Федерація спиралася на міжнародні стандарти та власний досвід організації XXII Зимових Олімпійських ігор і XI Зимових Паралімпійських ігор в місті Сочі в 2014 році. Зміни, внесені в російське законодавство, суттєво змінили функції й завдання правоохоронців під час проведення спортивних заходів.

Велика роль в профілактиці «футбольних» правопорушень відводилася інституту споттерів – іноземних поліцейських, які прибували разом з командами – гостями чемпіонату. Але правоохоронці під час проведення турнірів Чемпіонату світу 2018 були зосереджені на безпеці об'єктів інфраструктури міст, в яких проводилися матчі світової першості, території біля стадіону, на фан-зонах, відповідали за потоки глядачів, особливо якщо це уболівальники протиборчих команд. Що ж до «чаші» стадіону, то на більшості російських арен поліція з неї вийшла. З 2005 року на стадіонах Росії поступово почали з'являтися контролери-розпорядники, які відповідали не лише за перевірку квитків, вони здійснювали контроль за дотриманням глядачами встановлених правил поведінки, надавали інформацію, орієнтували в просторі стадіону людей, що прийшли на спортивно-масовий захід, розсаджували глядачів, регулювали парковку автотранспорту на території стадіон.

Першими російськими контролерами-розпорядниками (за термінологією FIFA – стюард) були студенти юридичних та інших інститутів. На цей час «контролер-розпорядник – це фізична особа, яка пройшла підготовку в порядку, встановленому Міністерством спорту Російської Федерації, яка наймається організатором Матчу й (чи) власником, користувачем стадіону на договірній основі для забезпечення громадського порядку й громадської безпеки при проведенні матчу» [106]. Відбір та підготовку контролерів-розпорядників проводять за замовленням конкретного спортивного об'єкту на підставі договору з Російським футбольним союзом окремі компанії, організації, що мають досвід підготовки персоналу, володіють сучасною матеріально-технічною базою та знаннями з організації контрольно-розпорядливої системи на спортивних об'єктах. Стюарди РФ готувалися за єдиною програмою, розробленою спільно Російським футбольним союзом (РФС) і Союзом європейських футбольних асоціацій (УЄФА). Проте, окремо питанням цілеспря-

мованого психологічного забезпечення проведення спортивних заходів під час чемпіонату світу з футболу 2018 року в Російській Федерації було приділено не достатньо уваги. І хоча психологічні аспекти поведінки мас, особливості організації проведення матчів, соціально-психологічні закономірності підготовки персоналу стадіонів та правоохоронців в цілому враховувались, але цілісної системи психологічної служби на стадіонах для організації психологічного супроводу спортивно-масових заходів створено не було.

Таким чином, ми бачимо, що питання безпеки на футбольних стадіонах при підготовці та проведенні матчів Чемпіонату світу 2018 року носило комплексний характер. Головними напрямками забезпечення правопорядку й громадської безпеки під час проведення таких масових заходів як чемпіонат Європи з футболу 2012 року та чемпіонат світу з футболу 2018 року стали:

1. Вивчення позитивного досвіду зарубіжних країн, що раніше проводили аналогічні заходи, та впровадження його з урахуванням національної й територіальної специфіки.
2. Технічне забезпечення споруд та інфраструктури стадіонів, встановлення сучасного обладнання, впровадження нових технологій, нових організаційно-управлінських рішень в процес управління та організації забезпечення правопорядку й громадської безпеки під час проведення заходів на фізкультурно-спортивних спорудах відповідно до вимог ФІФА, де зазначено: «Забезпечення безпеки всіх, хто користується футбольним стадіоном, має стати першочерговим завданням при проектуванні та експлуатації стадіону, незалежно від рівня фінансового забезпечення» [151]. Наприклад, для екстреної евакуації заповненого стадіону «Донбас-Арена», а це 51504 місця, потрібно всього 8 хвилин [92]. Стаціонарні телекамери з поворотними пристроями, комунікаційні системи для зв'язку між співробітниками арени та для здійснення відеоаналізу й

інші новітні технічні пристрої стали важливим елементом забезпечення громадського порядку на стадіонах, де відбувалися матчі «Євро-2012», «ЧС-2018».

3. Створення нормативно-правової бази, яка забезпечує перебування процесу управління та організації забезпечення правопорядку й громадської безпеки під час проведення заходів на фізкультурно-спортивних спорудах згідно зі світовими стандартами.
4. Розробка наукового, методичного й інформаційного забезпечення діяльності фахівців з охорони громадського порядку спортивно-масових заходів.
5. Підготовка персоналу стадіону та підвищення кваліфікації працівників, які забезпечують правопорядок та відповідають за експлуатаційну надійність споруди. Залучення до організації та проведення спортивно-масових заходів – стюардів – спеціально підготовленого персоналу, з числа цивільних осіб, який готовий до взаємодії з кожним окремо та масою вболівальників, попереджує та ефективно вирішує конфліктні ситуації, може впливати на емоційний стан відвідувачів, передбачати деструктивні масові процеси.
6. Організація попереджувальної роботи з футбольними вболівальниками, пропаганда порядку й правил поведінки глядачів.

Отже, важливо, враховуючи міжнародний досвід, досвід проведення матчів «Євро-2012» в Україні та «ЧС-2018» в Росії, а також, спираючись на дослідження в підрозділі 1.2 психологічні чинники проведення масових спортивних заходів, створити оптимальну систему психологічного забезпечення масових спортивних заходів, яка буде враховувати психологічні закономірності масовидної поведінки людей, рівень розвитку спеціальних психологічних умінь та навичок, особливості діяльності персоналу стадіону.

2.3. Напрямки й технології психологічного забезпечення проведення масових спортивних заходів

Психологічна характеристика екстремальних чинників проведення масових спортивних заходів у сучасних умовах, яку було раніше наведено, свідчить про необхідність створення системи психологічного супроводу діяльності охоронців правопорядку стадіону – стюардів та працівників служби безпеки стадіонів.

Взагалі проблемі пошуку напрямків і технологій психологічного забезпечення професійної діяльності, умов ефективного виконання професійних обов'язків, вивченню психологічних особливостей різних видів професійної діяльності приділяли увагу у своїх працях учені, представники психологічної соціології – Л. Уорд, Ф. Гіддінс, У. Мак-Дугал, М. Лацарус, В. Вундт, Г. Тард, Г. Лебон. [50; 107; 80]. Вони підкреслювали необхідність здійснення професійного психологічного відбору, розвитку людей в інтересах розв'язання практичних професійних завдань, досліджували наслідки короткочасного та тривалого впливу професійної діяльності на її суб'єктів.

У 30-ті роки ХХ сторіччя окремі методологічні установки, положення психологічно орієнтованих соціологічних концепцій, психотехніки, педології, були критично сприйняті, особливо офіційною радянською наукою. Але вже в 70-80-х роках ХХ сторіччя необхідність підвищення ефективності виробництва, поліпшення якості та продуктивності праці, вдосконалення існуючих суспільних виробничих відносин знову привернули увагу до наукових розробок у сфері оптимізації конкретних видів професійної діяльності та їх психологічного забезпечення [82].

Вивчення людини як суб'єкта діяльності, дослідження колективної та індивідуальної поведінки, її соціально-психологічне проектування; формування соціопсихологічних систем з метою професійної орієнтації, професійно-психологічного відбору, адаптації, контролю, стало тими напрямками наукових пошуків,

що сприяли активізації розвитку наукових поглядів на концепцію психологічного забезпечення професійної діяльності [45].

Сучасні фахівці в галузі психології професійної діяльності М.А. Дмитрієва, Г.С. Никифоров, Л.Н. Корнєєва [82] під психологічним забезпеченням професійної діяльності розуміють систему психологічних знань, методів, засобів психологічного впливу, спрямовану на підвищення ефективності професійної діяльності на всіх стадіях онтогенезу. Автори у своїй концепції виділяють психологічне забезпечення професійного самовизначення, професійної підготовки, професійної адаптації, підвищення професійної кваліфікації та «виходу» з професії й адаптації до нових умов життєдіяльності [83].

Концепція психологічного забезпечення А.І. Прохорова містить у собі нормативну модель діяльності, програми й методики щодо раціонального аналізу та обліку психологічного чинника, яким можуть користуватися фахівці, що не мають психологічної освіти. Учений у своїх поглядах спирається на три основні принципи соціально-психологічного забезпечення професійної діяльності, а саме: принцип активної зміни характеристик персоналу шляхом виховання, навчання, психологічної підготовки; принцип забезпечення процесу вдосконалення та розвитку об'єкта діяльності; принцип «Вирощування зсередини», тобто залучення самих фахівців до розробки методик, технік підготовки до виконання професійних завдань. [104].

У запропонованій Г.І. Єфремовою системі психологічного забезпечення професійної діяльності виділено три субмоделі: «система заходів», «специфічна діяльність» і «процес перетворення особистості», що дозволяє найбільш ефективно і повно реалізовувати внутрішні резерви особистості професіонала [32].

Ще один підхід до психологічного забезпечення професійної діяльності поданий у дослідженні С.Л. Леньків. У процесі психологічного забезпечення виділено функціональні блоки, що відповідають різним цілям застосування психологічного знання:

професійна орієнтація, професійна діагностика, відбір, навчання, професійна психокорекція та консультування, професійна перепідготовка [58].

У якості системоутворюючого елемента психологічного забезпечення В.Н. Селезньов виділяє мотивацію. До важливих складових також відносить професіографію психологічних вимог, що пред'являються до особистісних якостей і можливостей фахівця; експертизу психологічної підготовки; психодіагностику особистості фахівця; професіографічний опис діяльності фахівця; психологічний супровід як системний, самостійний елемент психологічного забезпечення; перехід на особливі плани психологічного забезпечення в особливих умовах [123].

А.Г. Караяні, який вивчав «психологічне забезпечення діяльності військовослужбовців, визначав його як технологію (сукупність форм, методів, прийомів, алгоритмів) пошуку, вивчення, створення, збереження, підтримки й відновлення психологічного ресурсу, необхідного для ефективного виконання службових обов'язків» [39, с. 97]. Учений науково обґрунтовує необхідність організації переходу цього психологічного ресурсу з потенційного стану в актуальний. Для цього важливо створити психологічну модель майбутньої діяльності, уважно проаналізувати психологічні аспекти кожного її елемента.

На вивчення різних аспектів функціонування та підготовки людини до дій у надзвичайних умовах були спрямовані фундаментальні та прикладні дослідження інших учених – М. Зукерман, І. Котенєв, В. Лебедєв, В. Мицкевич, О. Тімченко. [49]. Дослідження особистісно-професійного розвитку фахівців екстремальних видів діяльності засобами психологічного тренінгу здійснене В. Лефтеровим [61].

Для пошуків напрямків і технологій психологічного забезпечення проведення масових спортивних заходів звернемося не лише до теоретичних та методологічних основ, а й до досвіду практичного застосування цих технологій. Психологічне забез-

печення широко використовується в силових структурах: у професійній діяльності правоохоронців, де представлено системою заходів з профвідбору, підвищення ефективності підготовки та професійної діяльності; розвитку професійно важливих якостей, здібностей і особистості фахівців; збереження їх високої працездатності та професійного довголіття; у діяльності військових фахівців різних спеціальностей. Воно націлене на формування у військовослужбовців і цивільного персоналу Збройних Сил психологічної стійкості й готовності виконувати бойові завдання в будь-яких умовах, збереження та відновлення їх фізичного та психічного здоров'я. [82]. У сучасній педагогіці та психології питання організації психолого-педагогічного супроводу розглядається досить широко. Цей термін з'явився в 1993 році, його розробниками були Г. Бардієр, І. Ромазан, Т. Чередникова, А. Деркач, М. Бітянова, які спиралися на вікові закономірності розвитку дитини.

Психологічне забезпечення є однією з найважливіших складових у підготовці спортсменів. У якості основних психологічних засобів і методів психологічного забезпечення використовуються методи і засоби створення оптимального мотиваційного клімату; методи організації самостійної роботи в процесі тренування і вдома; вправи на розвиток уваги і самоконтролю спортсменів; програма вправ для м'язової релаксації (психогімнастика) і саморегуляції [139].

У політиці Державної служби України з надзвичайних ситуацій (ДСНС) психологічне забезпечення діяльності служби цивільного захисту є одним з пріоритетніших напрямів. Це відображено у нормативно-правових документах, а саме: інструкція з організації психологічного забезпечення службової діяльності аварійно-рятувальних служб [85]; Кодекс цивільного захисту України, стаття 87 «Надання медичної та психологічної допомоги». Питання професійно-психологічного відбору, професійно-психологічної підготовки, організації психологічної роботи з ря-

тувальниками в умовах проведення аварійно-рятувальних робіт розглянуті в працях сучасних вітчизняних вчених (В.П. Садковий, О.І. Склень, С.М. Миронець, Д.В. Лебедев, Ю.О. Приходько та ін.). Актуальною залишається проблема відновлення психічних та фізичних ресурсів фахівця ДСНС [87].

Організація психологічного забезпечення стала важливою передумовою ефективної службової діяльності прикордонників. Психологічна підготовка прикордонників включає: формування і розвиток системи знань, умінь, навичок і властивостей, що забезпечують ефективні дії з охорони державного кордону в умовах впливу стрес-чинників та зумовлює мобілізацію психіки, налаштованість на активні та рішучі дії в складних і небезпечних умовах прикордонної служби; моніторинг та оптимізацію психічного стану солдатів та офіцерів; алгоритм дій керівників щодо безпосередньої підготовки прикордонних нарядів до служби.

Особлива увага приділяється психологічній готовності прикордонника до несення служби в складі прикордонних нарядів. Основними критеріями психологічної готовності до дій в екстремальних умовах є когнітивно-мотиваційний, емоційно-вольовий та діяльнісно-практичний. Когнітивно-мотиваційному критерію відповідають такі показники: знання прийомів і способів досягнення мети в екстремальних умовах; уміння передбачати ймовірні екстремальні ситуації, у яких потрібно виконувати конкретне завдання; розуміння труднощів несення прикордонної служби в екстремальних умовах; усвідомлення важливості визначених завдань з охорони державного кордону в екстремальних умовах та ін., емоційно-вольовому – внутрішня зібраність, самовладання, витримка, врівноваженість; уміння мобілізувати психічні та фізичні зусилля в складній обстановці, зосередження на виконанні службового завдання; емоційно-вольова стійкість в умовах великих навантажень; здатність контролювати нав'язливі стани тривоги, страху та не піддаватись паніці в екстремальних умовах та ін., діяльнісно-практичному – здатність адекватно дія-

ти в складі прикордонного наряду в екстремальних ситуаціях; своєчасна й скоординована реакція на команди, сигнали й зміни в ситуації; уміння встановлювати контакти з громадянами в інтересах служби, комунікабельність; уміння запобігати конфліктним ситуаціям, а у випадку їх виникнення – ефективно вирішувати тощо [52].

В практику психологічного забезпечення службово-бойової діяльності Національної гвардії України впроваджується модель, яку створено за результатами теоретико-емпіричних досліджень, практичного досвіду. Комплекс організаційних та науково-практичних заходів віщезазначеної моделі спрямовано на виявлення й розвиток професійно важливих індивідуально-психологічних якостей військовослужбовця, заходів профорієнтації й професійно-психологічного відбору, психопрофілактики та фахової підготовки. За структурною побудовою модель психологічного супроводження службово-бойової діяльності Національної гвардії регламентує оптимальний порядок застосування заходів психологічного супроводження, являє собою окрему складову системи кадрового забезпечення та професіогенезу військовослужбовців.

Оптимальне поєднання особистісного та діяльнісно-суб'єктивного підходів забезпечує ефективність впровадження методів психологічного забезпечення службово-бойової діяльності Національної гвардії України. За допомогою методів експертних оцінок професійно важливих індивідуально-психологічних якостей військовослужбовців було складено професіографічний опис службово-бойової діяльності, виявлено рівні професійно важливих індивідуально-психологічних якостей, їх структура та основні вимоги діяльності до особистості фахівця [24].

Акцент у психологічному супроводі діяльності фахівців Державної воєнізованої гірничорятувальної служби України робиться на необхідності розвитку вмінь і навичок рефлексивності, оптимізму та високої саморегуляції, що дозволить їм адекватно оцінювати надзвичайну ситуацію та забезпечить ефективність

їхньої професійної діяльності. Впроваджується система професійно-психологічного навчання та супроводу діяльності фахівців ДВГРС України, програма психологічної підготовки до адекватного оцінювання надзвичайної ситуації [25].

Зміст моделі психологічного забезпечення кожного виду діяльності має свою, відповідну до професійних завдань, специфіку, але головне завдання кожної полягає в цілеспрямованому впливі на особистість з метою створення сприятливих умов професійно-особистісної адаптації, формування в неї нових психологічних структур, їх успішного засвоєння та подальшого ефективного вирішення завдань діяльності. Система психологічного забезпечення організації та проведення спортивно-масових заходів також повинна вирішувати це завдання, формуючи в персоналу стадіону такі знання, вміння та навички, які дозволять з мінімальними витратами їх власних адаптивних ресурсів забезпечити громадський порядок під час проведення спортивно-масових заходів

Розглянемо практичні заходи психологічного забезпечення, які вже впроваджуються на українських стадіонах

Ще на етапі проектування стадіону «Донбас Арена» було прийнято рішення про впровадження на стадіоні європейського підходу до організації спортивно-масових заходів під назвою 3S (Safety, Security and Services). У рамках цього підходу всі питання забезпечення безпеки, захищеності й комфорту глядачів покладаються на спеціально підготовлену категорію тимчасового персоналу стадіону – стюардів.

При побудові системи професійної підготовки стюардів на «Донбас-Арені» було прийнято рішення здійснювати її у вигляді ретельного первісного відбору кандидатів, для яких потім проводились спеціалізовані теоретичні лекції в поєднанні з практичними тренінгами та заняттями в групах. Програма підготовки стюардів «Донбас-Арени» складалася з 5 блоків підготовки:

- психологічна підготовка;
- медична підготовка;
- пожежна безпека;
- фізична підготовка;
- тактико-спеціальна підготовка.

З першого моменту введення стюардів на стадіони звучать різні оцінки їх діяльності. Так на «Донбас-Арені» звернули увагу на факт зростання кількості жінок та дітей серед відвідувачів, що, на думку керівництва стадіону, свідчить про зростання рівня безпеки на стадіоні та довіри до його персоналу.

Резонансними стали події 12 травня 2011 року, коли динамівські шанувальники побили стюардів стадіону «Динамо» імені В. Лобановського. Стюарди отримали травми легкої та середньої тяжкості [27]. 22 лютого 2013 у Харкові по завершенню матчу «Металіст – Ньюкасл» на газоні стадіону сталася сутичка між фанатами харків'ян і стюардами. Після фінального свистка кілька людей вибігли на поле, стюарди, почали їх заспокоювати, але, на думку фанів, перевищили свої повноваження [142].

Причин подібних ситуацій достатньо, але частина з них пов'язана з тим, що історія стюардингу України ще досить молода. На думку самих стюардів, вони не завжди вміють коректно поводити себе в конфліктних ситуаціях. Крім того, у команді стюардів, як правило, люди різні. Дуже висока плинність персоналу цієї категорії. Іноді, приходячи працювати стюардом, молода людини прагне вболівати за улюблений клуб, тому відволікається на ігрову ситуацію та втрачає контроль за глядачами. Особливо внутрішньо напружено вони сприймають ситуації взаємодії з представниками експресивних груп вболівальників, що, у свою чергу, може ще більше підвищувати рівень збудженості в натовпі. Персоналу арени складно виходити зі стресових станів, переборювати почуття страху, внутрішній розлад.

Аналіз вітчизняних і закордонних літературних джерел показав, що, попри наявності окремих праць, присвячених діяль-

ності в екстремальних умовах, питанню розробки напрямків та технологій психологічного забезпечення професій з надзвичайними умовами приділяється недостатньо уваги. Крім того, більшість дослідників звертається до розробки елементів системи психологічного супроводу діяльності правоохоронців, військових, спортсменів. Залишається відкритим питання, чи доцільні вищезазначені дослідження для психологічного забезпечення діяльності спеціалістів, які відповідають за безпечне проведення спортивно-масових заходів та наскільки існуючі розробки цілісних систем психологічного забезпечення різних видів професійної діяльності відповідають завданням психологічного забезпечення проведення спортивно-масових заходів. На нашу думку, окремі заходи психологічного забезпечення на українських стадіонах ще не мають системного характеру.

Отже, проблема психологічного забезпечення проведення спортивно-масового потребує подальшого теоретичного та емпіричного дослідження та детальної розробки.

Висновки з розділу

Спортивні змагання вже традиційно стали однією з популярних форм масового дозвілля громадян, а в останні десятиліття вони перетворюються на цілу індустрію, їх організація стає все більш складним і багатогранним процесом. За масовістю відвідування й ступенем впливу на стан громадського порядку найбільшу складність для його охорони має проведення спортивних ігор, таких, як футбол і хокей.

У світовій практиці для забезпечення правопорядку й громадської безпеки на фізкультурно-спортивних спорудах застосовується цілий ряд різноманітних запобіжних заходів:

- розробка нормативно-правових актів з цього питання, чітка система штрафів, санкцій формує у відвідувачів відповідальну поведінку;

- роз'яснювальна робота з відвідувачами, особливо з молоддю й підлітками, пропаганда порядку й правил поведінки глядачів, у тому числі через ЗМІ;
- постійний обмін поліцейських підрозділів інформацією щодо потенційних порушників громадського порядку, оперативна робота серед уболівальників для виявлення та нейтралізації лідерів фанатських угруповувань, правопорушників та залучення «ультрас» до співпраці;
- впровадження новітніх технологій систем комунікацій, контролю, ідентифікації доступу тощо;
- здійснення структурної перебудови процесу управління та організації забезпечення правопорядку й громадської безпеки під час проведення заходів на фізкультурно-спортивних спорудах, коли безпека футбольних матчів покладається на дирекцію стадіону, на клуб, що грає на стадіоні, у яких налагоджено чітку взаємодію з поліцією;
- до забезпечення громадського порядку під час спортивно-масових заходів активно залучаються цивільні особи – стюарди, які представляють собою спеціально підготовлений персонал;
- вивчення та обмін позитивним досвідом зарубіжних країн, що раніше проводили аналогічні заходи, та впровадження його з урахуванням національної й територіальної специфіки.

Поступово у «футбольних» країнах, на окремих стадіонах, у організаціях, які беруть участь у підготовці та проведенні спортивно-масових заходів, створюється своя система заходів безпеки. Пошуки ефективних шляхів забезпечення громадського правопорядку на мегастадіонах України також продовжуються. Необхідно також розробити ефективні напрямки й технології психологічного забезпечення проведення масових спортивних заходів.

Головними напрямками забезпечення правопорядку й громадської безпеки під час проведення таких масових заходів як

чемпіонат Європи з футболу 2012 року та чемпіонат світу з футболу 2018 року стали:

1. Вивчення позитивного досвіду зарубіжних країн, що раніше проводили аналогічні заходи, та впровадження його з урахуванням національної й територіальної специфіки.
2. Технічне забезпечення споруд та інфраструктури стадіонів, встановлення сучасного обладнання, впровадження нових технологій, нових організаційно-управлінських рішень в процес управління та організації забезпечення правопорядку й громадської безпеки під час проведення заходів на фізкультурно-спортивних спорудах відповідно до вимог ФІФА.
3. Створення нормативно-правової бази, яка забезпечує перебудову процесу управління та організації забезпечення правопорядку й громадської безпеки згідно зі світовими стандартами.
4. Розробка наукового, методичного й інформаційного забезпечення діяльності фахівців з охорони громадського порядку спортивно-масових заходів.
5. Підготовка персоналу стадіону та підвищення кваліфікації працівників, які забезпечують правопорядок та відповідають за експлуатаційну надійність споруди. Залучення до організації та проведення спортивно-масових заходів – стюардів.
6. Організація попереджувальної роботи з футбольними уболівальниками, пропаганда порядку й правил поведінки глядачів.

Подальше емпіричне дослідження, методика й процедура якого буде в наступному розділі, націлене на пошуки принципів і засад, напрямків та технологій психологічного забезпечення проведення масових спортивних заходів на сучасних стадіонах.

Розробка системи психологічного забезпечення організації та проведення спортивно-масових заходів є актуальним важли-

вим завданням, умовою безпеки всіх категорій учасників спортивно-масового заходу. Необхідно сприяти розвитку компетентного фахівця, який, спираючись на знання, вирішує професійні завдання, може здійснити ефективне прогнозування деструктивних процесів у натовпі з метою запобігання масових заворушень, має високий ступінь розвитку психологічної стійкості, не піддається на провокації з боку агресивно налаштованих учасників заходу, готовий до ефективних дій навіть в умовах професійного стресу й ризику з мінімальними витратами власних адаптивних ресурсів.

Аналіз вітчизняних і закордонних літературних джерел показав, що, попри наявність окремих праць та практичних розробок систем психологічного забезпечення різних сфер професійної діяльності, цілісна система психологічного забезпечення безпечного проведення спортивних заходів на сьогодні не розроблена.

На підставі вивчення досвіду психологічного забезпечення діяльності в різних галузях та окремих, але ще не системних, заходах психологічного забезпечення на стадіонах, а також після проведення емпіричного й експериментального досліджень, вважаємо за необхідне розробити систему психологічного забезпечення (п. 4.1. «Розробка та обґрунтування системи психологічного забезпечення проведення масових спортивних заходів на великих стадіонах»), «Положення про психологічний супровід масових спортивних заходів на великих стадіонах».

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОВЕДЕННЯ МАСОВИХ СПОРТИВНИХ ЗАХОДІВ

3.1. Організація дослідження, характеристика методів дослідження

Для реалізації емпіричного задуму монографічного дослідження нами було сплановано та проведено комплексне емпіричне дослідження, результати якого дозволять визначити концептуальні положення та організаційно-методичні засади психологічного забезпечення масових спортивних заходів на великих стадіонах і розробити програму з підвищення професійно-психологічної компетентності стюардів і працівників служби безпеки стадіону.

Дослідження виконувалось у декілька етапів. Першим його етапом є детальний та всебічний теоретико-методологічний аналіз основних психологічних чинників, які впливають на проведення масових спортивних заходів, зокрема футбольних матчів та психологічних проблем їх організації та проведення. Було визначено, що саме психологічні характеристики персоналу стадіону (комунікативні, особистісні, адаптаційні), особливості його діяльності, рівня його психологічної готовності до реалізації покладених завдань є одним з найвпливовіших факторів, що впливає на безпеку й громадський порядок під час проведення спортивно-масового заходу. На цьому ж етапі було визначено мету й завдання дослідження та проведено аналіз літературних джерел з цієї проблематики.

На другому етапі було підібрано психодіагностичні методи й методики, визначено бази, групи досліджуваних і процедури

дослідження. Здійснене емпіричне дослідження психологічних особливостей (комунікативних, особистісних, адаптивних), які впливають на ефективність вирішення професійних завдань фахівців служби безпеки та стюардів мегастадіону. Вивчалися особливості трансформаційних змін, які відбуваються в межах особистісних сфер робітників служби охорони стадіону під впливом екстремальних умов їх діяльності.

На третьому етапі дослідження вивчалось, як змінюються окремі параметри особистості фахівців охорони правопорядку мегастадіону під впливом їхньої професійної діяльності взагалі та конкретно в період проведення футбольних матчів «Євро-2012».

На четвертому етапі узагальнено отримані результати, які потім було піддано статистичному аналізу. Отриману інформацію було систематизовано, зроблено висновки відповідно до психологічних особливостей персоналу стадіону та його діяльності в певних умовах проведення масових спортивних заходів.

На п'ятому етапі визначено та концептуалізовано принципи й засади системи психологічного забезпечення масових спортивних заходів на сучасних стадіонах.

На шостому етапі розроблено та апробовано авторську тренінгову програму з підвищення професійно-психологічної компетентності стюардів та працівників служби безпеки стадіонів.

Загальна вибірка для проведення емпіричного дослідження у складі 278 осіб працівників стадіонів «Донбас-Арени» і була представлена чотирма групами досліджуваних: 1) стюарди (118); хостес – одна з категорій стюардів, основне завдання яких зустріч і навігація гостей стадіону в VIP зоні (44); спеціалісти служби безпеки стадіону (86); 4) керівники, досвідчені фахівці служби безпеки, відділу стюардінгу та інших підрозділів персоналу стадіонів, які залучались у якості експертів (30).

Загальний якісно-кількісний аналіз досліджуваних показав, що 34% з них були у віці 20–25 років, 35 % – у віці 26–30 років,

25% – у віці 31–35 років і 6% за віком – старші 35 років, половина з яких знаходяться в групі експертів (рис. 3.1, табл. 3.1).

Також було виявлено, що 28% досліджуваних мають середню освіту, а 33% – незакінчену вищу освіту, а 38% – вищу освіту, з яких 71% чоловіків і 29% жінок.

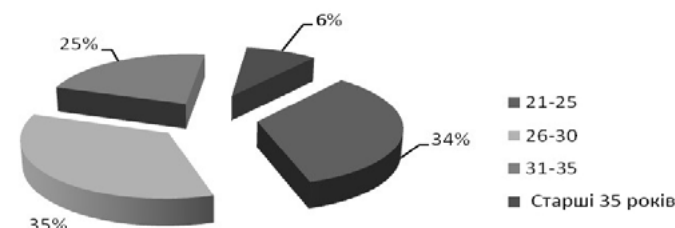


Рис. 3.1. Розподіл персоналу стадіону за віком.

Таблиця 3.1.

Якісно-кількісний аналіз групи учасників дослідження
(у кількості)

Категорія досліджуваних	Вік				Стать		Освіта			Разом
	21-25	26-30	31-35	>35	ч	ж	Середня	Незакінчена вища	Вища	
Стюарди	58	32	25	3	79	39	46	44	28	118
Хостес	23	21			13	31		15	29	44
Служба безпеки стадіону	14	35	32	5	86		33	29	24	86
Експерти-керівники		9	13	8	21	9		4	26	30
Усього	95	97	70	16	199	79	79	92	107	278

Розподіл досліджуваних за досвідом роботи на стадіоні наведено на рис. 3.2, з якого видно, що близько половини з них мають стаж роботи більше 3 років, і ще третина досліджуваних має досвід роботи на стадіоні від 2 до 3 років. Тобто, переважна більшість досліджуваних – це не новачки в справі проведення масових спортивних заходів на великих стадіонах.

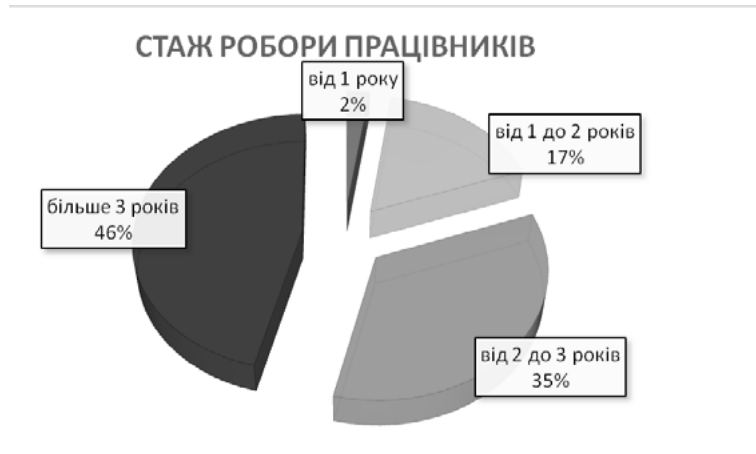


Рис. 3.2. Досвід роботи на стадіоні учасників дослідження.

Для здійснення експертної оцінки особистісних якостей, необхідних для професійної успішності охоронців правопорядку на стадіоні, залучалися 30 експертів – керівники служби безпеки та відділу стюардінгу стадіону «Донбас-Арена». Підставою для обрання експертів був їх досвід роботи на стадіоні, авторитет серед колег і керівництва та досягнення в службовій діяльності (кар’єрний ріст, професіоналізм тощо).

Таким чином, вибірка дослідження в кількісному і якісному плані достатньо репрезентативна, що забезпечує надійність і вірогідність проведеного дослідження.

Для реалізації емпіричних завдань нами було використано такі методи:

- спостереження для первинного збору психологічної інформації про групи досліджуваних;
- анкетування, яке дозволило зібрати соціобіографічні дані учасників дослідження, їх погляди, пропозиції, ставлення до професійної діяльності;
- бесіда, націлена на отримання від різних категорій персоналу стадіонів за допомогою вербальної комунікації, психологічної інформації про особливості їх поведінки, психічні стани в процесі виконання професійних завдань;
- експертна оцінка, як спосіб прогнозування та оцінки майбутніх результатів професійної діяльності стюардів на основі прогнозів фахівців;
- комплекс психодіагностичних методик, спрямований на дослідження особистісних особливостей характеристик (комунікативних, особистісних, адаптаційних) персоналу стадіону;
- експеримент для проведення перевірки ефективності розробленого тренінгу;
- методи математичної статистики.

Кожен метод має свою специфіку та особливості застосування.

Спостереження за діяльністю персоналу стадіону здійснювалося систематично під час психодіагностичного обстеження, проведення бесід і безпосередньо на спортивно-масових заходах.

З метою збору біографічних даних випробуваних нами застосовувалося анкетування, яке проводилося в два етапи: у травні 2012 року та в липні 2012 року після проведення «Євро-2012». Основні блоки першої анкети, яку наведено в Додатку В, склали питання, які дозволили проаналізувати особливості сприйняття респондентами власної професії, визначити вектор їх професійної спрямованості та ієрархію мотивів професійної діяльності, наявність екстремальних ситуацій. Розроблена анкета № 2, яка подана в Додатку Г, застосовувалась під час дослідження

для вивчення сприйняття персоналом стадіону матчів «Євро-2012 року», пропозиції та оцінки рівня їх підготовленості до спортивно-масових заходів такого рівня. Зазначимо, що опитування за анкетой № 2 проводилось лише з працівниками стадіону «Донбас-Арени», де безпосередньо проводились футбольні матчі чемпіонату Європи. Узагальнений матеріал піддався статистичному опрацюванню й аналізу.

Цінність бесіди полягала у встановленні особистого контакту з людьми, які є об'єктами дослідження. Це дозволило з'ясувати потрібні дані, оперативно уточнюючи і ставлячи додаткові запитання. У зв'язку з цим виконувався ряд вимог: цілеспрямованість і планування бесіди, створення атмосфери довіри і відвертості.

Згідно особистісного та діяльнісно-суб'єктного підходів до організації психологічного супроводу професійної діяльності для визначення специфічних індивідуально-психологічних властивостей особистості, що можуть стати вирішальними в забезпеченні реалізації професійних завдань «стюардами» та «спеціалістами служби безпеки стадіону» застосовувався метод експертної оцінки. До критеріїв оцінки успішності службової діяльності увійшли різноманітні професійні та особистісні якості, характеристики результатів професійної діяльності, серед яких: уміння приймати рішення, рухова спритність, здатність до оволодіння новими знаннями та вміннями; волюві якості, емоційна стабільність, вміння об'єктивно сприймати, аналізувати ситуацію та будувати прогнози тощо. Зазначені характеристики також стосуються якості виконання професійних обов'язків, почуття особистої відповідальності, гнучкості поведінки уміння ефективно діяти в складних, екстремальних ситуаціях тощо. Підставою віднесення якостей особистості охоронця правопорядку на стадіоні до критеріїв успішності стали дослідження особистості фахівців екстремальних видів діяльності І. Горелова, Т. Гостєєвої, В. Лефтерова [22; 23; 59].

Експертам було запропоновано анкету з визначення профілю стюарда – нового для українських стадіонів спеціаліста. Необхідно було визначити психологічно важливі характеристики спеціалістів відділу стюардінгу за поданою шкалою:

- названа якість не впливає на реалізацію професійних завдань стюардів стадіону;
- якість бажана;
- якість обов'язкова;
- якість абсолютно необхідна.

За результатами анкетування та експертної оцінки нами були підібрані стандартизовані валідні психодіагностичні методики. До комплексу психодіагностичних тестів загалом увійшли 9 методик, які надали можливість для вивчення особливостей комунікативної діяльності стюардів та спеціалістів служби охорони стадіону та її впливу на забезпечення громадської безпеки під час проведення спортивно-масових заходів, нами використовувалася методика полікультурної емпатії І.М. Юсупова; методика діагностики загальної комунікативної толерантності В.В. Бойка; методика визначення рівня конфліктостійкості; тест руки Вагнера (Hand Test).

Методика полікультурної емпатії, запропонована казанським психологом І.М. Юсуповим для дослідження емпатії, тобто вміння відчувати себе на місці іншої людини і здатності до довільної емоційної чуйності до почуттів інших людей. Саме емпатія сприяє гармонізації міжособистісних відносин, формує у людини розуміння соціально обумовлених меж поведінки. Тому, у тих видах діяльності, де уміння будувати конструктивні комунікації, уміння «розумти» емоційний світ партнера по спілкуванню впливає на якість цієї діяльності, емпатія являє собою необхідну професійну якість. Працівники охорони правопорядку спортивно-масового заходу входять до цього кола професій.

У методиці І.М. Юсупова оцінюється не сам факт переживання, а схильність до нього, оскільки прояв емоційного відгуку

в реальних умовах пов'язаний з багатьма соціальними обмеженнями. Дана методика дозволяє не тільки визначити загальний рівень емпатії, а і її рівні в різних областях людського життя. Автор методики класифікує емпатію, виходячи з об'єкта, на якого вона спрямована – емпатія з батьками, тваринами, людьми похилого віку, дітьми, героями художніх творів, незнайомими або малознайомими людьми. Саме ця область прояву емпатії, до незнайомих та малознайомих людей, представляє найбільший інтерес у рамках нашого дослідження. Тому при аналізі результатів діагностики за методикою І.М. Юсупова на цьому показнику й буде зроблено акцент.

Тест базується на діагностиці трьох факторів, що обумовлюють розвиток у суб'єкта емпатійного потенціалу, а саме: 1) здатності до прийняття ролі іншого суб'єкта; 2) сенситивності до його психічного стану, прагнень; 3) досвіду даного переживання в емоційній пам'яті випробуваного. Тест спрямований на виявлення інтенсивності цих характеристик емпатійного потенціалу. Кількісно тест фіксує образи дій суб'єкта емпатії, представлені як перерахування дискретного ряду відкритих змінних, актуалізованих вербальним описом і пов'язаних з відповідними їм ситуаціями. Об'єктами емпатії виступають як соціальні ситуації, так їхні учасники, з якими досліджуваний міг співпереживати в повсякденному житті, накопичуючи емоційно-когнітивний досвід у процесі соціалізації. Діагностика проводиться у вигляді закритих суджень за допомогою бланкової методики у формі вербального тесту. Опитувальник містить 36 суджень, з якими учасник дослідження може диференційовано погоджуватися або ні, висловлюючи своє ставлення до конкретних ситуацій соціальної взаємодії.

Тест має шкали нещирості, достовірності та психологічного захисту, які дозволяють достовірно оцінити реєстровані показники. У тесту високі показники надійності, валідності та дискримінативності. При сумі балів від 82 до 90 у людини дуже високий

рівень емпатійності, від 63 до 81 бала – високий рівень, від 37 до 62 балів – середній рівень, від 12 до 36 – низький рівень, 11 балів і нижче – дуже низький рівень емпатійності [70].

Високий рівень розвитку толерантності, як і емпатії, виступає невід'ємною характеристикою професіоналізму та зрілості особистості. Толерантність представляє собою комплексну особистісну якість, яка характеризує сукупність ціннісних установок особистості, є показником соціальної рефлексії, рівня комунікативності, здатності вирішувати деструктивні конфліктні ситуації, а також здатності до опору негативним впливам навколишнього середовища, успішній адаптації до соціального оточення. Вищезазначені якості надзвичайно важливі для людей, сферою діяльності яких є міжособистісне спілкування, у тому числі й для працівників стадіону, які забезпечують громадський порядок.

Методика діагностики загальної комунікативної толерантності, запропонована В.В. Бойка, дозволяє діагностувати толерантні й інтолерантні установки особистості, які існують саме в процесі спілкування. За думкою, автору методики, можна виділити види комунікативної толерантності: ситуативна, типологічна, професійна й загальна. Рівень ситуативної толерантності визначається ставленням до партнера по спілкуванню (дружини, підлеглого, колеги, випадкового знайомого), типологічної – ставленням до типу або групи людей, які представляють будь-яку національність, соціальний прошарок, професію. Професійна комунікативна толерантність проявляється в робочій ситуації, у взаємодії з людьми, з якими за родом діяльності доводиться мати справу (пацієнти, клієнти, а для охоронців арени – це відвідувачі спортивно-масового заходу).

Досить розповсюджена ситуація, коли окремі ворогуючі угруповання вболівальників у ході проведення спортивних матчів скоюють серйозні правопорушення, провокують конфліктні ситуації, цілеспрямовано порушують правила поведінки

для відвідувачів стадіонів. Така поведінка формує в суспільстві негативне сприйняття футбольних фанатів. Важливо, щоб охоронці громадського порядку на стадіоні не мали негативних стереотипів, ставилися до відвідувачів арени без упереджень, проявляли своє толерантне ставлення. Методика діагностики загальної комунікативної толерантності В.В. Бойка надає можливість дослідити саме цей аспект професійної комунікації.

Методика представлена у вигляді пунктів опитувальника, які згруповано у 9 шкал. На бланку, який отримують респонденти, назви шкал не зазначено. За кожною шкалою підраховується сума балів. Максимальне число балів за кожною шкалою – 15, загальне – 135. Чим більше число набраних балів, тим вищий ступінь нетерпимості людини до оточуючих. Розгляд відповідей за окремими шкалами дозволяє виявити найбільш характерні аспекти та тенденції прояву комунікативної толерантності та інтолерантності.

У сучасному суспільстві конфлікти й конфліктні ситуації – це буденна реальність життя. Особливості самого футболу, кількість та особливості контингенту його вболівальників роблять ймовірність конфліктних ситуацій та їхню трансформацію в агресивну масову поведінку надзвичайно високою, тому конфліктна компетентність та конфліктостійкість знаходиться серед значущих якостей особистості працівників стадіону, в першу чергу саме стюардів та працівників служби безпеки.

У конфліктології конфліктна компетентність та конфліктостійкість розглядається як здатність людини ефективно організувати свою поведінку в проблемних ситуаціях соціальної взаємодії, вирішувати складні питання у стосунках із іншими людьми, а в конфліктній ситуації приходити до оптимального результату. Високий рівень конфліктостійкості передбачає виважену поведінку й грамотні дії людини в провокаційних ситуаціях, оптимізацію взаємодії, недопущення втягування себе в конфлікт, зосередження зусиль на конструктивних діях.

Враховуючи специфіку діяльності охоронної служби стадіону, кожен її працівник повинен бути стійким до конфліктів у будь-яких службових ситуаціях.

Методика «Експрес-діагностики стійкості до конфліктів» Н.П. Фетіскін, В.В. Козлова, Г.М. Мануйлова дозволяє визначити рівень стійкості особистості до конфліктів. Тест складається з 10 пар тверджень, які пропонують варіант емоційної та поведінкової реакції на конфліктну ситуацію. Учасник опитування повинен за 5-бальною шкалою оцінити, наскільки той чи інший варіант характерний для нього. Рівні стійкості до конфліктів відповідають наступним показникам: 40-50 – високий рівень конфліктостійкості; 30-39 – середній рівень; 20-29 – рівень вираженої конфліктності; 19 і менше – високий рівень конфліктності [148].

Факти, коли саме агресивна поведінка співробітника правоохоронних органів або служби охорони стадіону стає провокуючим фактором для натовпу, траплялися на багатьох аренах та матчах різного рівня. Тест руки Вагнера надає можливість дослідити внутрішню готовність працівників стадіону до агресивних проявів. Автори тесту для його теоретичного обґрунтування тесту звернулися до положення про те, що розвиток функції руки пов'язаний з розвитком головного мозку. Рука відіграє велике значення в сприйнятті та орієнтації в просторі, безпосередньо залучена в зовнішню активність. Тому аналізуючи інтерпретації обстежуваних змісту візуальних стимулів зображення руки, що виконує різні дії, можна зробити висновки про тенденції активності самих учасників дослідження. Вибір виду активності відбувається завдяки механізму проекції, визначається актуальним станом та мотивами випробуваного.

Матеріал тесту складають 9 стандартних зображень кистей рук і одна порожня таблиця. Необхідно описати уявні дії руки, яка представлена на малюнку. Оцінка отриманих даних здійснюється за такими 11 категоріями:

- агресія – рука сприймається як домінантна, яка наносить пошкодження, активно захоплює який-небудь предмет;
- вказівки – рука ведуча, спрямовуюча, яка перешкоджає, панує над іншими людьми;
- страх – рука виступає жертвою агресивних проявів іншої особи або завдає пошкоджує сама собі, або захищає кого-небудь;
- прихильність – рука висловлює позитивні емоційні установки до інших людей;
- комунікація – рука спілкується, контактує або прагне встановити контакти;
- залежність – рука висловлює підпорядкування іншим особам;
- екстгібіціонізм – рука демонструє себе різними способами;
- інвалідність – рука деформована, хвора, нездатна до будь-яких дій;
- активна безособовість – рука виявляє тенденцію до дії, завершення не вимагає присутності іншої людини або людей, проте рука повинна змінити своє фізичне місце розташування, докласти зусиль;
- пасивна безособовість – також прояв тенденції до дії, завершення якого не вимагає присутності іншої людини, але при цьому рука не змінює свого фізичного стану;
- опис – відповіді, у яких рука тільки описується, відсутня тенденція до дії.

Відповіді, що стосуються перших двох категорій, розглядаються як пов'язані з готовністю учасника дослідження до зовнішнього прояву агресивності, небажанням пристосуватися до оточення. Інші категорії відповідей відображають тенденцію до пристосування до соціального середовища, можливість агресивної поведінки незначна. Кількісний показник агресивної поведінки розраховується шляхом вирахування суми «адаптивних» відповідей із суми відповідей за першими двома категорі-

ями. Відповіді, що потрапляють під категорії «екстгібіціонізм» і «інвалідність», при оцінці ймовірності агресивних проявів не враховуються, тому що їх роль у даній області поведінки не постійна. Ці відповіді можуть лише уточнити мотиви агресивної поведінки. Е. Вагнер у 1978 довів високу валідність та надійність. У 90-ті роки було створено російськомовний адаптований варіант [138, с 310-327].

Для дослідження психологічних характеристик (комунікативних, особистісних, адаптаційних) особистості фахівців стадіону та їхніх стилів поведінки в системі міжособистісного спілкування були використані методики діагностики міжособистісних стосунків (ДМВ) Т. Лірі та 16-факторний особистісний опитувальник Р.Б. Кеттелла.

Методика діагностики міжособистісних відносин Т. Лірі дозволяє проаналізувати особливості людини, що проявляються в міжособистісній комунікації. Виявлення цих характеристик для нас було важливим, оскільки тип і стиль комунікативних відносин безпосередньо впливає на соціальну взаємодію працівників служби безпеки та відділу стюардінгу стадіону з його відвідувачами, а, отже, на вміння регулювати масовидну поведінку.

Методика, для дослідження уявлень людини про себе реальну та ідеальну та для вивчення стосунків у групі була створена у 1954 році Т. Лірі, Г. Лефоржем, Р. Сазеком. За допомогою даної методики виявляється вид самооцінки й переважний тип ставлення до людей. За допомогою методики ДМВ можна одночасно оцінювати декількох осіб, наприклад, себе та іншого. У нашому випадку інші – це глядачі спортивно-масового заходу. Саме тому учасникам дослідження було запропоновано 2 рази попрацювати зі стимульним матеріалом ДМВ Т. Лірі. Перший раз інструкція звучала так: «Перед Вами судження, що стосуються характеру людини, її взаємин з оточуючими людьми. Уважно прочитайте й оцініть, чи відповідає воно Вашому уявленню про себе» У другому варіанті досліджуванам пропонувалося

оцінити особистість відвідувача стадіону. Ми використовували адаптований і стандартизований варіант тесту ДМВ, автор якого Л.М. Собчик [132].

Методика представляє собою набір із 128 простих характеристик. Обрані учасником дослідження епітети дозволяють інтерпретувати результати за такими октантами (варіантами міжособистісної взаємодії):

I октант – випробовувані, у яких переважає владний – лідируючий стиль міжособистісних стосунків. Ці люди характеризуються високою активністю, швидкістю реакцій, легкістю й швидкістю в прийнятті рішень, вираженою мотивацією досягнення, оптимістичністю, екстравертованістю, тенденцією до домінування, орієнтацією на власну думку, активний вплив на оточення, прагнення вести за собою й підкоряти своїй волі інших;

II октант – випробовувані, що схильні до незалежно-домінуючого стилю міжособистісних відносин, за умови переваги над іншими. Для них характерні егоцентричність, риси самовдоволення, завищений рівень домагань, виражене почуття суперництва, що виявляється в дистанціюванні з групою, прагненні зайняти відокремлену позицію в групі, прагнення вести людей за собою не виявляється. Критично сприймається думка інших, а власна відстоюється досить категорично. Емоціям бракує щирості й тепла, вчинкам – конформності; стиль мислення творчий, нешаблонний.

III октант – прямолінійно-агресивний стиль міжособистісних відносин, що виявляється ригідності установок, підвищеному почутті справедливості, прямолінійності спонтанності висловлень і вчинків, переконаністю у власній правоті та ворожому ставленні до критики, підвищеній вразливості, завзятості у досягненні цілей, практицизму при недостатній опорі на досвід, особливо у стані емоційної захопленості.

IV октант – недовірливий, скептичний стиль міжособистісних відносин. Особи з перевагою показників цього октанта

виділяються конфліктністю, яка не настільки явна, як у представників з попередньої групи, але акумулюючись, вона створює підвищену напруженість в стосунках та сприяє відгородженості в групі. Характерна замкнутість, підозрілість, незадоволеність своєю позицією в мікрогрупі, надчутливість до критичних зауважень на свою адресу, схильність до побудови ригідних і надцінних узагальнень, що пов'язане з переконаністю в людській недоброті. Мислення системне, що опирається на конкретний досвід, реалістичність, практичність.

V октант – покійно-сором'язливий стиль міжособистісних відносин виявляється переважно у інтровертованих особистостях, болісно сором'язливих, тривожних, невпевнених у собі, пасивних, досить педантичних у питаннях моралі й совісті та, акуратних і старанних у роботі, з підвищеним почуттям відповідальності та схильністю до рефлексії, помітною перевагою мотивації уникнення неспіху, заниженою самооцінкою, схильних до того, щоб звинувачувати себе при невдачах, що легко впадають у стан суму й песимістично оцінюють свої перспективи.

VI октант – залежний, слухняний стиль міжособистісних відносин. Особи з перевагою таких показників виявляють високу тривожність, підвищену вразливість, невпевненість у собі та підвищену чутливість до впливів, тенденцію до вираженої залежності від думки оточуючих, потреба в прихильності й теплих стосунках. Ретельність і відповідальність у роботі створюють їм гарну репутацію в колективі, однак невпевненість у собі, побоювання невдач, інертність у прийнятті рішень, конформність установок не сприяють їхньому просуванню на роль лідера.

VII октант – співпрацюючий – конвенціональний стиль міжособистісних відносин – має такі індивідуально-особистісні характеристики, як високий рівень тривожності, емоційну нестійкість, залежність самооцінки від думки значущих інших. Ці люди сприймають емоційний настрій групи, прагнуть бути причетними до групових процесів, співпрацювати, виявляють

дружелюбність до оточуючих, шукають визнання у найбільш авторитетних представників групи, мають широке коло інтересів, але захоплення носять поверхневий характер.

VIII октант – відповідальний, великодушний стиль, що характеризується такими особистісними особливостями: художній тип сприйняття й опрацювання інформації, мислення образне, цілісне; комунікабельність, легке вживання в соціальні ролі, гнучкість у контактах, комунікабельність, гнучкість у контактах, здатність легко вживатися в різні соціальні ролі, прагнення відповідати соціальним нормам поведінки. У цієї групи місіонерський склад особистості, що виявляється у доброзичливості, жертвовності, прагненні до корисної для інших людей діяльності, прояви милосердя, добродійності, схильність до ідеалізації гармонізації міжособистісних стосунків. Виражене емоційне залучення, може носити поверховий характер, бо у такої людини є прагнення сподобатися оточуючим, потреба формувати у інших приємне враження.

Крім цього, за результатами тестування вираховуються ще два коефіцієнти – «Домінування» та «Загальна дружелюбність», які дають уявлення про стратегію спілкування охоронців арени з відвідувачами.

16-факторний особистісний опитувальник Р.Б. Кеттелла здатний надати досить вичерпну та конкретну інформацію щодо низки індивідуально-психологічних якостей людини та їх характеристик, а також їх потенціального впливу на процес міжособистісного спілкування та на особливості виконання професійної діяльності. Одним із завдань нашого дослідження є виокремлення та аналіз низки психологічних особливостей та особистісних рис працівників служби охорони арени, які впливають на ефективність вирішення професійних завдань. Це пояснює доцільність використання даної методики.

Опитувальник має 187 питань, на які респондент повинен дати відповідь «так» чи «ні». Результатом діагностики стає комп-

лексна характеристика учасника дослідження за 16 параметрами, таким, як: замкнутість – товариськість, інтелект, емоційна нестійкість – стійкість, підпорядкованість – домінантність, стриманість – експресивність, схильність до почуттів – висока нормативність поведінки, боязкість – сміливість, жорсткість – чутливість, довірливість – підозрілість, практичність – розвиненість уяви, прямолінійність – дипломатичність, впевненість у собі – тривожність, консерватизм – радикалізм, конформізм – нонконформізм, низький – високий самоконтроль, розслабленість – напруженість, адекватність самооцінки.

Обробка даних здійснюється за допомогою ключа й переводиться в стени. Результати виражаються в шкалі стенів з мінімальним значенням в 0 балів, максимальним – 10 балів і середнім – 5,5 бала. Низьким значенням відповідають 1–3 стени, середнім значенням відповідають 4–7 стенів, високим значенням відповідають 8–10 стенів. Якісний та кількісний аналіз змісту особистісних факторів дозволяють здійснити блоки факторів:

- інтелектуальні особливості: фактори В, М, Q1;
- емоційно-вольові особливості особистості: фактори С, G, I, O, Q3, Q4;
- комунікативні особливості й особливості організації міжособистісної взаємодії: фактори А, Н, F, Q2, N, L [41].

Для діагностики змін, що відбуваються з фахівцями служби безпеки та відділу стюардінгу на особистісному рівні були використані методики:

- симптоматичний опитувальник «Самопочуття в екстремальних умовах»;
- методика діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н.Є. Водоп'янової;
- «Шкала психологічного стресу» PSM-25 Лемура-Тесье-Філліон.

Симптоматичний опитувальник «Самопочуття в екстремальних умовах» А. Волкова, Н. Водоп'янової розроблений

для діагностики схильності до патологічних стрес-реакцій у екстремальних умовах. Як було зазначено в розділі 1.2., проведення масових спортивних заходів на сучасних мегастадіонах є потенційно небезпечним, а діяльність охоронців громадського правопорядку на футбольних матчах належить до екстремальних. Тому важливо виявити працівників стадіону, для яких характерний низький рівень адаптації до екстремальних умов та висока ймовірність до до патологічних стрес-реакцій і невротичних розладів у професійної діяльності. Окремими симптомами самопочуття можуть бути такими показниками, а саме: 1) психофізичне виснаження, що проявляється в зниженій психічній та фізичній активності; 2) порушення вольової регуляції, нестійкість емоційного фону й настрою; 3) нестійкість вегетативних показників, яка приводить до порушень сну, відчуття тривоги, схильність до залежності. Методика створена на основі клініко-психологічного обстеження. Вік обстежених 18-35 років, 97% з групи досліджуваних стюардів та працівників служби охорони знаходяться саме в цих вікових межах, а інші 3% незначимо старше (до 1,5 року). Багаторічне застосування даного методу показало високу валідність і надійність даної методики.

У ході обстеження респондентам пропонується дати однозначну відповідь на питання. Підраховується сума балів по кожній шкалі за «допомогою «ключа». Загальна кількість балів визначає показник невротизації: до 15 балів трактується як високий рівень психологічної стійкості, стан адаптованості до екстремальних умов; 16-26 балів – середній рівень психологічної стійкості в, стан задовільної адаптованості; 27-42 бали – низька стресостійкість, стан дезадаптації, високий ризик патологічних стрес-реакцій і невротичних розладів,.

Методика діагностики професійного вигоряння К. Маслач, С. Джексона, в адаптації Н.Є. Водоп'янової, містить 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з виконанням робочої діяльності. Ця методика була нами відібрана для дослідження,

тому що, крім загального показника професійного емоційного вигоряння, дає можливість проаналізувати результати за трьома складовими вигоряння: емоційне виснаження; деперсоналізація; редукція особистих досягнень, та отримати більш повне уявлення про кожний з цих аспектів у працівників стадіону. Емоційне виснаження полягає у відчутті емоційної спустошеності й втоми, викликаної саме професійною діяльністю, деперсоналізація передбачає цинічне ставлення до роботи та її об'єктів, якими для працівників стадіону є відвідувачі спортивно-масових заходів. Спілкування робітника з високими показниками за цією шкалою з глядачами стає формальним, знеособленим, у нього виникають негативні установки, які спочатку можуть мати прихований характер, виявляються внутрішньо й стримувати роздратування, яке з часом проривається назовні й призводить до конфліктів. Шкала «Редукція професійних досягнень» досліджує сприйняття працівником власної компетентності, відповідності вимогам у своїй професійній сфері.

Отже, про наявність високого рівня вигоряння свідчать високі оцінки за шкалами «Емоційне виснаження» і «Деперсоналізація» та низькі – за шкалою «Редукція персональних досягнень». Отже, чим нижче людина оцінює свої можливості й досягнення і чим більше вона не задоволена самореалізацією в професійній сфері, тим більше в неї виражений синдром вигоряння. Дослідження було організоване безпосередньо після матчів «Євро-2012» і тому дозволяє визначити емоційне вигоряння стюардів і охоронців стадіону, яке пов'язане із професійною діяльністю. Про рівень їх вигоряння можна судити як за показниками кожної шкали вищезазначеної методики, так і за інтегральним індексом вигоряння, який підраховується за формулою та знаходиться в межах показників 0 – 1, де 0 – це мінімальне значення, а 1 – максимальне [16].

«Шкала психологічного стресу» PSM-25 Лемура-Тесьє-Філіон (Lemyr-Tessier-Fillion) призначена для дослідження феноме-

нологічної структури переживань стресу в показниках соматички, поведінки й емоцій. Авторам вдалося розробити опитувальник, який описує стан людини, що переживає стрес, та вимірює психічну напруженість як природний стан. Респондентам пропонується оцінити свій стан за останній тиждень за допомогою 8-бальної шкали, яка відображає частоту переживань: 1 – «ніколи»; 2 – «вкрай рідко»; 3 – «дуже рідко»; 4 – «рідко»; 5 – «іноді»; 6 – «часто»; 7 – «дуже часто»; 8 – «постійно (щоденно)».

Сума всіх відповідей учасників опитування стає інтегральним показником психічної напруженості. Показник більше 155 балів свідчить про високий рівень стресу працівника, наявність стану дезадаптації й психічного дискомфорту та, відповідно, про необхідність застосування засобів і методів зниження нервово-психічної напруженості, необхідності психологічного розвантаження, зміни стилю мислення й життя. Результати в інтервалі 154-100 балів відповідають середньому рівню стресу, менше 100 балів – низькому рівню, психологічній адаптованості до робочих навантажень. Методика була розроблена у Франції, Н.Е. Водоп'янова здійснила її переклад і адаптацію. Питання сформульовані для людей у віці від 18 до 65 років, для різних професійних груп, що робить методику універсальною. Численні дослідження, які проводилися на вибірці, більше 5 тисяч осіб, представників різних країн, показали, що PSM володіє достатніми психометричними властивостями [166].

З метою більш глибокого вивчення предмета дослідження застосовувався метод експерименту. Експериментальний метод полягав у отриманні нових даних про особистість і діяльність стюардів та фахівців служби безпеки стадіону за допомогою створення й зміни спеціальних умов для осіб, які входять у групу досліджуваних, і сприяв більш доступному об'єктивному спостереженню за процесами і явищами, що досліджуються. Експеримент здійснювався за допомогою впливу спеціально розробленого психологічного тренінгу, у якому брали участь до-

сліджувані, а саме стюарди стадіону «Донбас-Арена» в кількості 15 чоловік та працівники служби охорони в кількості 12 чоловік. Під час проведення тренінгу використовувався як констатуючий, так і формуючий експеримент. Результати експерименту оцінювалися за допомогою інших методів, зокрема бесіди, спостереження, психодіагностичних методик.

Для обробки отриманих результатів нами були використані математико-статистичні методи, які допомагали у вирішенні мети й завдань дослідження. Статистична обробка даних, отриманих у нашому дослідженні, була проведена за допомогою:

- кореляційного аналізу для встановлення взаємозв'язку явищ, що досліджуються (коефіцієнт кореляції підраховувався за формулою Пірсона);
- підрахунку відмінностей за t-критерієм Стюдента. Критерій призначений для оцінки відмінностей між двома вибірками за рівнем певної ознаки, кількісно вимірюваної (для великих вибірок з нормальним розподілом) [128].

Кількісні дані, отримані в ході монографічного дослідження, оброблялися за допомогою комп'ютерної програми SPSS 14.0.

3.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження психологічних особливостей персоналу стадіону та їх діяльності в особливих умовах проведення масових спортивних заходів

На 2-3 етапі дослідження було здійснене емпіричне дослідження окремих складових професійно-психологічної компетентності стюардів, їхніх комунікативних стратегій та особистісних особливостей, які впливають на ефективність вирішення професійних завдань працівників українських стадіонів. Вивчалися й особливості трансформаційних змін, які відбуваються в межах особистісних сфер робітників служби охорони, відділу стюардінгу та інших підрозділів стадіону під впливом екстремальних умов їх діяльності взагалі та конкретно на стадіоні

«Донбас-Арена» у період проведення матчів «Євро-2012». Як вже зазначалось у попередньому підрозділі, до комплексу психодіагностичних методик увійшли: методика полікультурної емпатії І.М. Юсупова; методика діагностики загальної комунікативної толерантності В.В. Бойка; методика визначення рівня конфліктостійкості; тест руки Вагнера, методика діагностики міжособистісних відносин «ДМВ» Т. Лірі та 16-факторний особистісний опитувальник Р.Б. Кеттелла, симптоматичний опитувальник «Самопочуття в екстремальних умовах», методика діагностики професійного вигорання К. Масlach, С. Джексон у адаптації Н.Є. Водоп'янової, «Шкала психологічного стресу» PSM-25 Лемура-Тесьє-Філіон. Окрім цього, нами застосовувалося анкетування, яке було організоване в два етапи.

Так, за результатами анкетування було встановлено найбільш привабливі для досліджуваних моменти в роботі на стадіоні, що дозволило побудувати рейтинг мотивів їхньої діяльності:

- отримання нового досвіду, особистісний розвиток;
- спілкування з колегами;
- причетність до діяльності стадіону, допомога улюбленій команді;
- заробіток.

Після проведення «Євро-2012» представники персоналу стадіону серед значущих для них аспектів професійної діяльності назвали такі:

- спілкування з іноземцями, колегами, волонтерами УЄФА;
- удосконалення професійних навичок;
- мовна практика, удосконалення знань з англійської мови;
- причетність до масштабної події;
- атмосфера свята;
- отримання нового професійного досвіду, особистісний розвиток;
- заробіток.

Як бачимо, у опитуванні, організованому після проведення матчів «Євро-2012», присутні специфічні моменти, характерні для події міжнародного масштабу, однак загальна тенденція мотивації співробітників «Донбас-Арени» зберігається: на перших позиціях задоволення потреб у спілкуванні, розвитку і самореалізації. Цьому сприяють налагоджені стосунки між членами колективу (переважно, на думку респондентів, «гарні» і «дуже гарні») і на рівні взаємодії з керівниками (рис. 3.3). Крім цього, ті, хто брав участь у дослідженні, позитивно оцінюють свої перспективи в роботі на стадіоні (рис. 3.4).

Відсотки, %

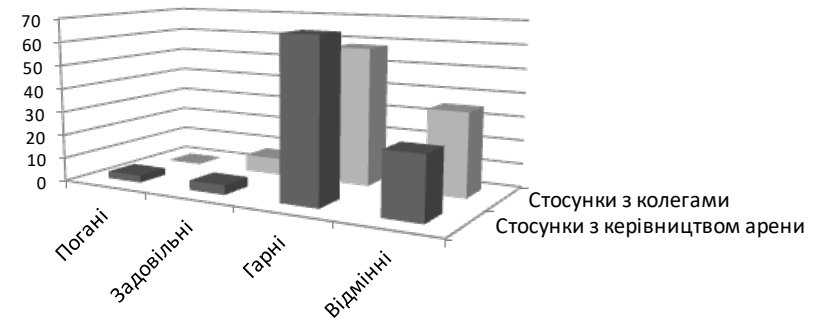


Рис. 3.3. Результати оцінки взаємовідносин у колективі співробітників стадіону

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:

- тренінги, моделювання ситуацій, екзамени, які були організовані для співробітників стадіонів, сформувавши готовність до діяльності;
- професіоналізм керівництва;

- наявність в учасників дослідження досвіду роботи на стадіоні;
- відповідальність самих спеціалістів;
- сформований злагоджений колектив персоналу стадіону.

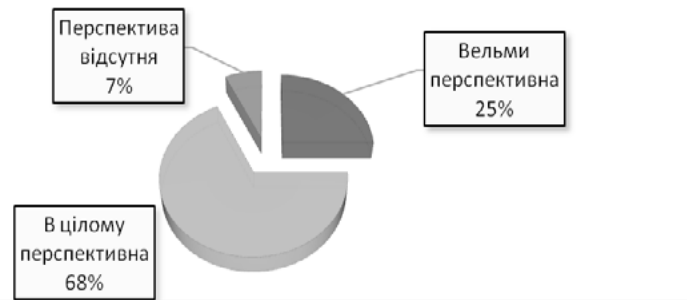


Рис. 3.4. Оцінка перспектив кар'єрного зростання працівників стадіону

Попри високу оцінку респондентів організованої на стадіоні підготовки для виконання завдань забезпечення правопорядку під час проведення спортивно-масового заходу, більшість персоналу (82%) вказує на наявність екстремальних ситуацій від поодиноких до численних (рис. 3.5), 8% опитуваних вказали також на наявність травм.

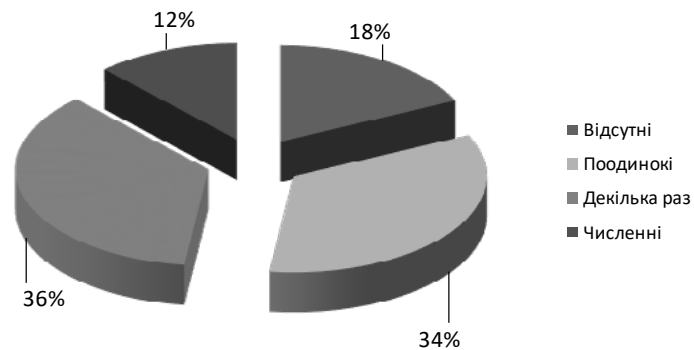


Рис.3.5. Наявність екстремальних ситуацій у діяльності персоналу стадіону

Серед прикладів екстремальних ситуацій, з якими стикається персонал стадіону під час масових спортивних заходів, визначені: спілкування з глядачами, які знаходяться в стані алкогольного сп'яніння; слідкування за виконанням правил стадіону: не палити, не проносити та не використовувати піротехніку тощо; конфліктне, провокаційне спілкування вболівальників як між собою, так із персоналом, яке інколи трансформується в агресивний натовп; несправність обладнання, завдяки якому організовано взаємодію між персоналом (рис. 3.6.).

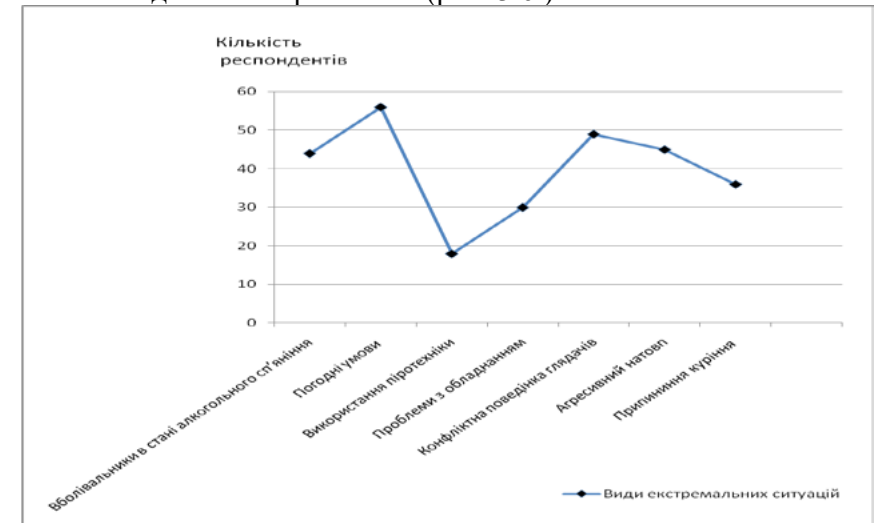


Рис. 3.6. Види екстремальних ситуацій у діяльності персоналу стадіону

Після зливи 15 червня 2015 року під час матчу «Україна-Франція» погодні умови достатньою кількістю працівників арени були названі екстремальною ситуацією. Цей матч другого туру групового етапу «Євро-2012» був перерваний через грозу, шквальний вітер та блискавки. Тоді поле «Донбас-Арени» перетворилося на величезну калюжу. Вода заливала позиції журналістів і коментаторів на стадіоні, мобільний зв'язок та інтернет пропав, футболісти переховувалися в роздягальнях, а вболівальники (стадіон був заповнений на 95% – це близько 49 тисяч) – під

накриттям. Пауза в матчі тривала цілу годину. Але, як зазначали очевидці, з таким «водним навантаженням» персонал «Донбас-Арени» успішно впорався [95].

Проте насправді такі ситуації трапляються рідко, а конфліктні, напружені моменти в площині комунікації з відвідувачами спортивно-масових заходів трапляються часто. Такої думки дотримуються 69% досліджуваних. Отже, більшість екстремальних ситуацій, як вважають працівники стадіону, пов'язана саме з поведінкою глядачів.

Таке бачення особливостей професійної діяльності персоналу стадіону пояснює те, чому на перші щаблі рейтингу якостей успішного працівника респонденти віднесли саме комунікабельність (20% учасників опитування назвали цю рису як першочергову) та знання своїх обов'язків, правил стадіону, алгоритмів діяльності в конкретних ситуаціях тощо (19% працівників арени дотримуються такої думки). Якості, що були названі меншою кількістю опитуваних, такі: доброзичливість та толерантність (14%), стриманість (12%), стресостійкість (11%), володіння англійською мовою (10%), рішучість (8%), дисциплінованість та відповідальність (6%).

Згідно з офіційною статистикою УЄФА, «Євро-2012» зібрало найбільшу кількість прихильників в історії футболу – 1,3 мільйона вболівальників [33]. Українські матчі «Євро-2012» відвідала небачена до цього на стадіонах Харкова, Києва, Львова та Донецька кількість іноземних туристів. Так, за весь період фінального туру чемпіонату Європи з футболу стадіон «Донбас-Арена» відвідали понад 235 тисяч уболівальників [100]. Найбільше число глядачів-іноземців було з тих країн, національні команди яких проводили офіційні матчі на стадіонах України (Англія, Нідерланди, Німеччина, Данія, Італія, Португалія, Франція, Іспанія, Швеція). Отже, у персоналу арени була можливість спостерігати різні традиції вболівання, спілкуватися під час проведення спортивно-масового заходу з різними за націо-

нальністю відвідувачами. 82% респондентів до приємних у процесі взаємодії вболівальників віднесли представників країн ЄС: французів, німців, англійців, іспанців, португальців, італійців; 10% вважають, що саме українці та росіяни найбільш дисциплінована категорія вболівальників; а 8% не змогли визначитися і дали відповідь: «Усі».

На запитання, яка категорія вболівальників за національністю та особливостями поведінки була найбільш проблемною, 39,5% досліджуваних, саме наших співвітчизників та росіян, віднесли до проблемних відвідувачів, а 16% вказали на англійців. Учасники анкетування називали поведінку таких глядачів «неадекватною, конфліктною, агресивною, нетверезою тощо». Інші учасники дослідження, а це 46% не виділили категорії складних вболівальників.

За допомогою методу експертної оцінки було визначено провідні професійно важливі індивідуально-психологічні якості особистості спеціаліста відділу стюардінгу та служби безпеки, що мають вплив на успішність і ефективність їх професійної діяльності. До них нами було віднесено найбільш специфічні риси персоналу стадіону, а також такі, що визначаються спрямованістю діяльності. Так, серед основних компетенцій стюардів і співробітників служби безпеки стадіону, необхідних для забезпечення безпеки під час проведення футбольних матчів були виділені наступні:

- спеціальні професійні знання та вміння роботи на ділянці, за яку фахівець несе відповідальність;
- розвинені емоційно-вольові якості (витримка, самовладання, стресостійкість, самоконтроль, ініціативність);
- високий рівень комунікативних та організаторських здібностей.

Крім цього, методом експертної оцінки було створено «профіль стюарда» (рис. 3.7.), у який увійшли важливі для професійної діяльності футбольних стюардів якості особистості. Екс-

перти оцінили, як бажані, більшість якостей у запропонованому переліку та прокоментували вибір тієї чи іншої оцінки. Окремі з наданих характеристик, завдяки відбору персоналу, в тій чи іншій мірі розвитку присутні в кожного стюарда. Це комунікабельність та атрактивність. Частина вказаних рис працівників задіяна та проявляється в окремих ситуаціях і є необхідною в першу чергу для старших стюардів. Це лідерські якості, здатність працювати в екстремальних умовах, сміливість, висока працездатність, вміння прогнозувати, стійка увага тощо.

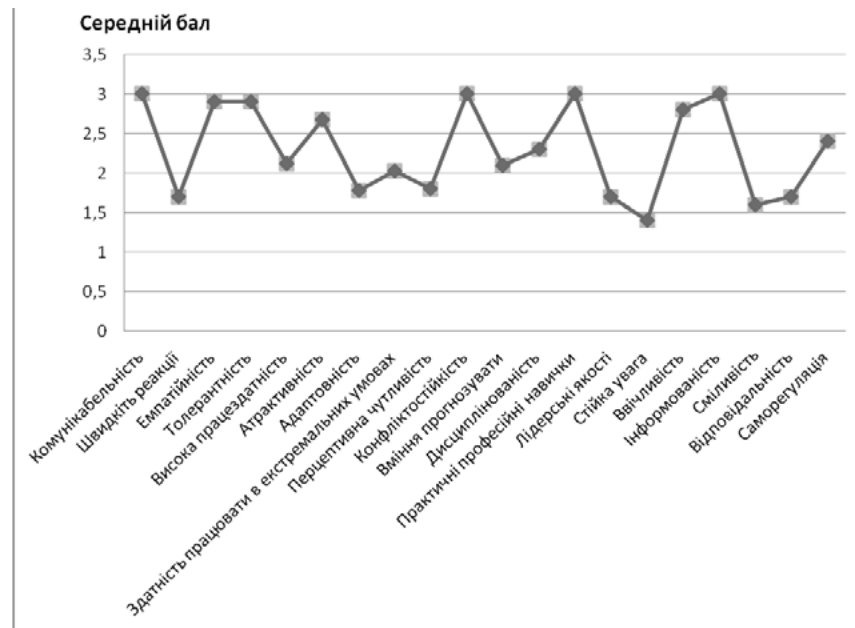


Рис. 3.7. «Профіль стюарда» за результатами експертної оцінки.

Прагнення до професійного розвитку, ініціативність також цінні якості персоналу, але під час виконання службових обов'язків стюардів не є впливовими. Існують риси особистості працівника великого стадіону, які суттєво можуть впливати на відчуття комфорту відвідувача: адаптовність, перцептивна чут-

ливість, ввічливість тощо. Інформованість та практичні професійні навички експерти назвали результатом підготовки стюардів, а дисциплінованість – наслідком загальної системи управління персоналом на спортивній споруді. Декілька характеристик не є суттєвими для успішного виконання професійних завдань стюардів: красномовність, ерудиція, артистизм. Середні оцінки цих якостей знаходилися в параметрі 0-0,5 балів. Було виділено якості, слабкий розвиток або відсутність яких, на думку експертів, може ставати провокуючим фактором у середовищі глядачів під час спортивно-масового заходу. Це – конфліктостійкість, толерантність, емпатійність, яких потребують усі відвідувачі великих стадіонів, а не лише глядачі з обмеженими можливостями.

Саме ці риси допомагають уже на невербальному рівні налаштуватися на взаємодію з окремою людиною та досить швидко реагувати на її питання, прохання, вимоги. До якостей, які неприпустимі в роботі з футбольними вболівальниками, експерти віднесли дратівливість, агресивність (середня оцінка – 3) та вимогливість до оточуючих, особливо, якщо вона знаходиться в поєднанні з уже названими дратівливістю, агресивністю. Отже, окремі риси стюардів впливають на безпеку та правопорядок під час футбольних матчів та інших заходів на великих стадіонах.

Таким чином, особливе значення для забезпечення безпеки експерти визначили такі елементи комунікативної компетентності, як емпатія, толерантність, навички безконфліктної взаємодії, ввічливість. Саме ці соціально-психологічні феномени були вивчені нами в ході подальшого емпіричного дослідження.

В подальшому діагностичному дослідженні за комплексом методик (методика полікультурної емпатії І.М. Юсупова; методика діагностики загальної комунікативної толерантності В.В. Бойка; методика визначення рівня конфліктостійкості; тест руки Вагнера, «ДМВ» Т. Лірі,) прийняли участь 248 працівників відділу стюардінгу та служби охорони стадіонів «Донбас-Арена». За методикою полікультурної емпатії І.М. Юсупова було

оцінено рівень емпатії працівників стадіону взагалі та конкретно стосовно до незнайомих людей, бо саме цей показник впливає на ефективність побудови взаємодії з відвідувачами. Слід зазначити, що в нашому дослідженні емпатія є механізмом, що дозволяє здійснювати перехід від зовнішнього сприйняття стюардом або спеціалістом служби безпеки відвідувача до його особистісної оцінки, побудови відносин і прогнозу подальшої поведінки. У результаті дослідження було встановлено, що в більшості стюардів показник рівня емпатії вищий середнього (8,58 балів). Це свідчить про те, що стосовно окремо взятого відвідувача спортивно-масового заходу працівники стадіону відчують бажання зрозуміти його запит, зробити час перебування на спортивно-масовому заході максимально комфортним та приємним. У їхній професійній діяльності ця якість повинна сприяти побудові оптимальної взаємодії з уболівальниками.

Методика діагностики загальної комунікативної толерантності, запропонована В.В. Бойко, дозволила діагностувати толерантні й інтолерантні установки особистості в площині спілкування. У цій методиці під комунікативною толерантністю розуміють особливості ставлення особистості до інших людей, вона показує ступінь витримувannya нею неприємних психічних якостей, станів й вчинків партнерів по комунікації.

Професійна комунікативна толерантність проявляється у взаємодії з людьми, на яких націлена діяльність, з якими доводиться мати справу в робочій обстановці, й обумовлена вже не тільки життєвим досвідом, властивостями характеру й моральними принципами, а й знаннями, навичками та професійним досвідом.

Загальні показники комунікативної толерантності за методикою В.В. Бойка в стюардів, працівників відділу охорони та інших служб стадіону склали – 36,28 балів, а в працівників служби безпеки – 29,8. Вони відповідають рівню професій, сфера яких також знаходиться в площині «людина-людина». Так, середній

бал опитаних вихователів дошкільних установ складає – 31 бал, медсестр – 43, лікарів – 40 балів. Отже, показники комунікативної толерантності працівників стадіону свідчать про можливість на особистісному рівні будувати оптимальні стосунки з відвідувачами стадіону.

Показники результатів дослідження комунікативної толерантності в працівників стадіону за визначеними автором методики шкалами: «неприйняття чи нерозуміння індивідуальності людини», «використання себе як еталону при оцінці інших», «категоричність чи консервативність у оцінках людей», «невміння приховувати чи згладжувати неприємні почуття при зіткненні з некомунікабельними якостями партнерів», «прагнення переробити, перевиховати партнера», «прагнення підігнати партнера під себе, зробити його зручним», «невміння пробачити іншому його помилки, незграбність, неприємності, що вже виникали не навмисно», «нетерпимість до фізичного чи психічного дискомфорту партнера», «невміння пристосовуватись до партнера» представлені на рис. 3.8. Можливий інтервал оцінки за кожною окремою шкалою знаходиться в рамках від 0 до 15 балів: чим більший показник отримав респондент, тим меншою є його терпимість до людей у даному аспекті відносин і, навпаки, невисокі оцінки тієї чи іншої поведінкової характеристики свідчать про високий рівень комунікативної толерантності в даному аспекті відносин з партнерами по спілкуванню.

Представлені на рис. 3.8. результати опитування працівників стадіону за окремими шкалами знаходяться в межах 2-5 балів, що демонструє наявність у респондентів комунікативної толерантності за вищезазначеними шкалами.

Результати вивчення рівня конфліктостійкості працівників стадіону за методикою «Експрес-діагностика стійкості до конфліктів», які представлено на рис. 3.9, свідчать про можливість стюардів, працівників відділу охорони та інших служб стадіону вирішувати суперечливі ситуації, витримувати емоційно напру-

жені моменти. 22% досліджуваних мають високий рівень конфліктостійкості, 60% – середній рівень, у 18% – виявлена виражена конфліктність.

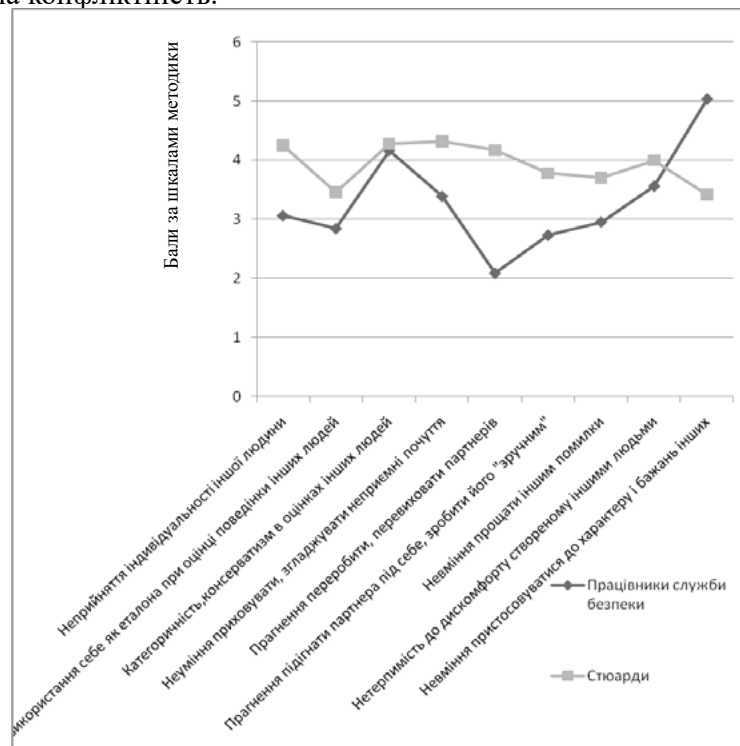


Рис. 3.8. Показники результатів дослідження комунікативної толерантності в працівників стадіону за окремими шкалами (середні бали).

Дослідження за проективною методикою тест руки Вагнера було націлене на уточнення переважаючих у працівників стадіону комунікативних установок. Було пораховано сумарний бал відповідей респондентів, які належать до категорій «Агресія» і «Вказівка» та розглядаються автором методики, як пов'язані з готовністю обстежуваного до вищого прояву агресивності, небажанням пристосуватися до оточення.

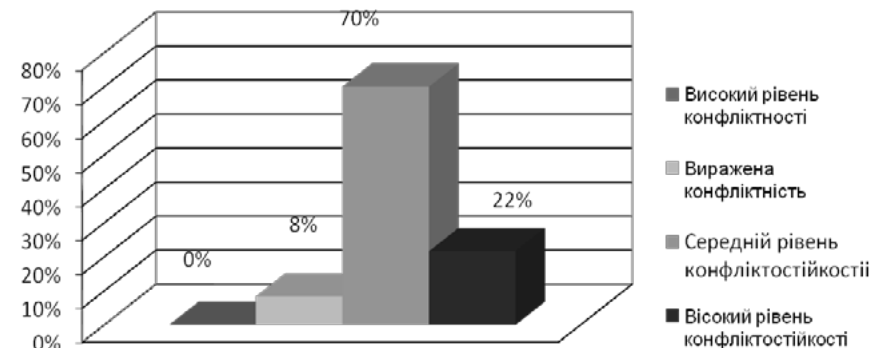


Рис 3.9. Результати дослідження за методикою «Експрес-діагностика стійкості до конфліктів»

Інший показник, який відображено на рис. 3.10, – сума балів за категорії відповідей: «Страх», «Емоційність», «Комунікація» і «Залежність», що відображає тенденцію до дії, спрямованої на пристосування до соціального оточення; а ймовірність агресивних проявів незначна. Отже, за результатами методики тест руки Вагнера в спеціалістів стадіону, які відповідають за безпеку та правопорядок під час проведення спортивно-масових заходів, домінує установка на соціальне співробітництво над агресивними тенденціями.

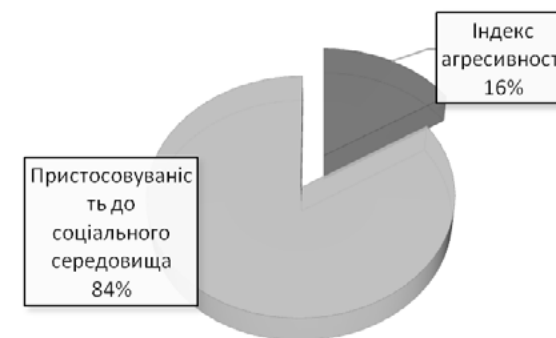


Рис. 3.10. Результати дослідження персоналу стадіону за тестом руки Вагнера.

Слід відзначити, що за результатами дослідження за комплексом психодіагностичних методик (методика полікультурної емпатії І.М. Юсупова; методика діагностики загальної комунікативної толерантності В.В. Бойка; методика визначення рівня конфліктостійкості; тест руки Вагнера) значимих гендерних відмінностей не спостерігається ($p < 0,05$). Результати за вищезазначеними методиками дозволяють зробити висновок про те, що працівники стадіонів «Донбас-Арена» володіють комунікативним потенціалом для побудови оптимальної взаємодії з відвідувачами спортивних масових заходів. Однак, якщо враховувати результати вищезазначеного анкетування, в ситуаціях реального контакту персоналу і вболівальників, толерантних комунікативних установок, розвиненої емпатії і конфліктостійкості спеціалістів відділу стюардінгу, працівників відділу охорони та інших служб стадіону недостатньо для вирішення складних завдань щодо проведення масових спортивних заходів на стадіоні, в тому числі забезпечення безпеки. Адже персонал стадіону відзначав необхідність роз'яснювально-профілактичної роботи з відвідувачами. Переважна більшість (69%) досліджуваних віднесли складність побудови оптимальної взаємодії з відвідувачами, особливо з тими, проявляють вербальну і невербальну агресію, порушують правила поведінки на арені тощо, до найважливіших факторів забезпечення громадської безпеки при проведенні спортивних заходів.

Дослідження психологічних типів комунікативної взаємодії співробітників стадіону з оточуючими проводилося за допомогою тесту «Діагностика міжособистісних відносин» Т. Лірі. Загальні результати тестування досліджуваних за кожною шкалою «ДМВ Т. Лірі» графічно відображені на діаграмі рис. 3.11. Слід відзначити, що в усіх учасників дослідження спостерігається адаптивна поведінка. Середні показники групи за усіма параметрами знаходяться в межах від 2 до 8 балів.

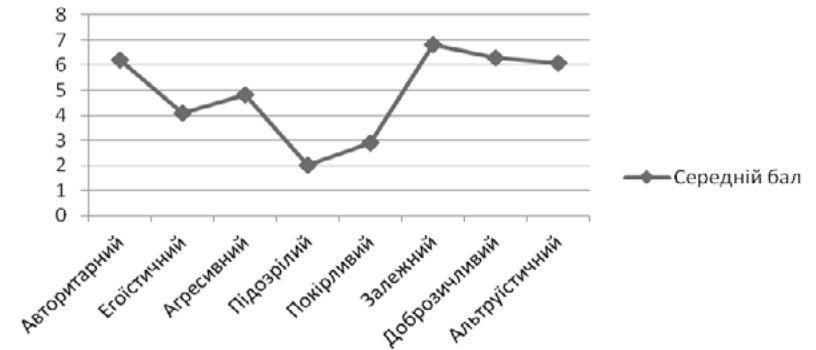


Рис. 3.11. Загальні результати дослідження персоналу стадіону за методикою «ДМВ Т. Лірі».

Як видно з рис. 3.12., середньо групові показники тестування окремих категорій персоналу стадіону за методикою «ДМВ Т. Лірі» дещо різняться.



Рис. 3.12. Середньо групові показники тестування окремих категорій персоналу стадіону за методикою «ДМВ» Т. Лірі.

Показники за окремими факторами методики «ДМВ Т. Лірі» у спеціалістів служби безпеки близькі за значенням один до одного та знаходяться в межах від 1,6 до 5,5 балів, що свідчить про врівноваженість у них різних стилів, стратегій і сили впливу на оточуючих під час взаємодії з ними, здатності бути гнучкими в професійній діяльності. Наведені результати тестування стюардів демонструють більший вияв у цій групі персоналу показників за шкалами: «Авторитарне ставлення до оточуючих» – 7,8 бала, «Доброзичливість» – 7,1 бали, «Альтруїзм» – 7,3 бали та «Альтруїстичне ставлення». Отже, в цій категорії персоналу спостерігається менш сбалансований тип ставлення до оточуючих, який в більшій мірі, ніж у охоронців, може змінюватися під впливом ситуації. Такий результат можна пояснити особливостями гендерного сприйняття (43% серед стюардів, включно відділ хостес – жінки, а серед охоронців представниці жіночого полу відсутні) та недостатністю життєвого та професійного досвіду стюардів, адже вони є тимчасовим, тому менш підготовленим та досвідченим персоналом, серед них найбільша частка молодих людей: вікові категорії до 25 років 49% стюардів, а у охоронців – 16% та наявністю ген

Ці працівники стадіону характеризуються оптимістичністю, екстравертованістю, прагненням домінувати, швидкістю реакцій, в тому числі й в процесі прийняття рішень, вираженою мотивацією досягнення, активністю, підвищеним рівнем домагань, орієнтацією на власну думку й мінімальною залежністю від зовнішніх середовищних факторів. У цієї групи людей виражена тенденція до спонтанної самореалізації. Вони вміють активно впливати на оточення, прагнуть вести за собою й підкоряти своїй волі інших.

У спеціалістів відділу стюардингу в більшій мірі ніж у працівників служби охорони проявляється співпрацюючий – конвенціональний стиль міжособистісних відносин. Вони демонструють такі індивідуально-особистісні характеристики, як емоційна

нестійкість, високий рівень тривожності, підвищена чуйність та залежність самооцінки від думки інших, низький рівень агресивності, прагнення бути причетним до групи, знайти спільність із іншими, отримати визнання у найбільш авторитетних особистостях групи. Для цієї групи характерні ентузіазм, екзальтація, потреба у вияві дружелюбності, сприйнятливості до емоційного настрою групи, широке коло інтересів при деякій поверхневості захоплень.

Також для стюардів характерним є відповідальний, великодушний стиль спілкування, який пов'язаний з такими особистісними характеристиками, як комунікабельність, доброзичливість, виражена потреба гармонізувати міжособистісні стосунки, відповідати соціальним нормам, гнучкість у контактах, легке перевтілення в різні соціальні ролі, екзальтація у вияві своїх переконань; місіонерський склад особистості – жертовність, милосердя, прагнення до діяльності, корисної для всіх, бажання подобатися оточуючим створювати приємне враження; художній тип сприйняття й опрацювання інформації, стиль мислення – образний, цілісний. Вищезазначені результати психодіагностики свідчать про загалом високий комунікативний потенціал фахівців стадіону, який є необхідною умовою для ефективного вирішення професійних завдань.

Для вивчення перцептивної складової комунікативної взаємодії стюардів, складання збірного образу відвідувача стадіону було проведено дослідження за методикою «ДМВ Т. Лірі», у процесі якого учасники здійснювали самооцінку своїх особистісних якостей у ролі працівника відділу стюардингу та якостей особистості відвідувача стадіону, що дозволило скласти узагальнений портрет стюарда і його уявлення про відвідувача спортивно-масового заходу. У даній методиці за формулами, запропонованими автором, обчислюються параметри «домінування-підпорядкування» і «дружелюбність-агресивність», виділені як основні, так як ті якості особистості, оцінка яких визначає загальне враження

про людину. Результати дослідження за цими двома індексами і їх порівняння дали можливість проаналізувати уявлення стюардів про себе та про відвідувачів стадіону. Як видно з рис. 3.13, найбільш показова (на рівні $p \leq 0,01$ за критерієм Стьюдента) різниця в самооцінці та оцінці відвідувачів за індексом «дружелюбність-агресивність».

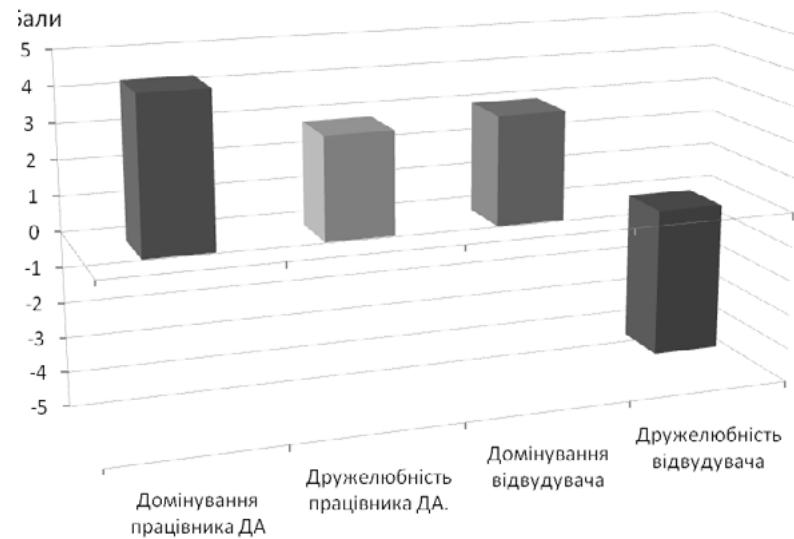


Рис. 3.13. Результати тестування стюардів стадіонів за шкалами «домінування» і «дружелюбність» методики «ДМВ» Т. Лірі.

Такий результат свідчить про значний розрив між уявленнями стюардів про себе та відвідувача стадіону. Як зазначають Г.М. Андрєєва та А.М. Донцова, сума властивостей, яку вважають притаманною людині, за якою спостерігають, з якою спілкуються, дає людині можливість сформулювати певне ставлення до неї, прогнозувати на цій основі її вчинки. Ця інтерпретація особистісних характеристик найчастіше носить емоційний характер та міститься в межах континууму «подобається – не подобається» і є основою для побудови власної стратегії поведінки.

Негативний результат індексу «дружелюбність» – 4,9 у відвідувачів стадіону вказує на сприйняття стюардами вболівальників як людей із агресивно-конкурентною комунікативною позицією.

Враховуючи, що образ як результат міжособистісного пізнання виконує не тільки ознайомчу, а й регулятивну функцію, можна припустити, що таке бачення стюардами відвідувачів негативно впливає на виконання ними професійних завдань і може стати провокаційним. Отже, необхідна корекція комунікативного образу відвідувача у працівників стадіону, а характеристики процесу сприйняття та аналізу якостей партнера по спілкуванню в стюардів можуть бути значно підвищені за наявності відповідних знань у фахівців та відпрацювання їх практичних комунікативних навичок.

Шляхом статистичного аналізу за допомогою коефіцієнта лінійної кореляції Пірсона виявлені достовірні взаємозв'язки між шкалами «ДМВ» Т. Лірі з іншими аспектами комунікативної компетентності працівників стадіону, які були отримані за допомогою методик «Полікультурної емпатії І.М. Юсупова», комунікативної толерантності В.В. Бойка, «Експрес-діагностики стійкості до конфліктів» (табл. 3.2).

Так, у загальній вибірці досліджуваних працівників стадіону виявлено, що стиль міжособистісної взаємодії «Авторитарний – владний – лідируючий» має зворотній зв'язок із загальним показником комунікативної толерантності ($r = -0,25$; при $p < 0,05$); стиль «Егоїстичний – незалежний – домінуючий» має позитивний зв'язок із рівнем конфліктостійкості ($r = 0,41$; при $p < 0,01$); «Агресивний – прямолінійний» має зворотні зв'язки із загальним показником комунікативної толерантності ($r = -0,36$; при $p < 0,01$) та рівнем конфліктостійкості ($r = -0,23$; при $p < 0,05$); «Покірний – соромливий» має зворотній зв'язок із рівнем конфліктостійкості ($r = -0,36$; при $p < 0,01$). Також слід відзначити встановлений прямий кореляційний взаємозв'язок стилю «Доброзичливий – співпрацюючий – конвенціональний» із загальним

показником комунікативної толерантності ($r = 0,37$; при $p < 0,01$) та рівнем конфліктостійкості ($r = 0,24$; при $p < 0,05$); стиль «Альтруїстичний – відповідальний» взаємопов’язаний із показником полікультурної емпатії ($r = 0,23$; при $p < 0,05$); «Рівень доброзичливості» взаємопов’язаний із показником полікультурної емпатії ($r = 0,24$; при $p < 0,05$) та із загальним показником комунікативної толерантності ($r = 0,44$; при $p < 0,01$).

Таблиця 3.2

Кореляційні зв’язки між шкалами ДМВ Т.Лірі та іншими показниками комунікативної компетенції працівників стадіону

Шкали ДМВ Т. Лірі	Значення коефіцієнта кореляції Пірсона (r) за шкалами		
	полікультурна емпатія	загальна комунікативна толерантність	рівень конфліктостійкості
Авторитарний – владний – лідируючий	0,13	- 0,25*	0,13
Егоїстичний – незалежний – домінуючий	0,11	0,19	0,41**
Агресивний – прямолінійний	- 0,16	- 0,36**	- 0,23*
Підозрілий – скептичний	0,11	0,14	-0,09
Покірний – соромливий	0,17	0,14	- 0,36**
Залежний – слухняний	- 0,09	- 0,12	- 0,09
Доброзичливий – співпрацюючий – конвенціональний	0,13	0,37**	0,24*
Альтруїстичний – відповідальний	0,23*	0,12	- 0,13
Рівень домінування	- 0,17	- 0,16	0,09
Рівень доброзичливості	0,24*	0,44**	0,14

Примітка: позначка ** свідчить про коефіцієнт кореляції на рівні $p < 0,01$; позначка * – коефіцієнт кореляції на рівні $p < 0,05$.

Аналізуючи отримані дані, можемо зазначити, що працівники стадіону, яким притаманні стилі «Авторитарний – владний – лідируючий» та «Агресивний – прямолінійний», виявляють не достатньо сформовані навички комунікативної толерантності, не здатні на особистісному рівні приймати, розуміти, будувати ефективні стосунки з відвідувачами стадіону, а також оптимально вирішувати конфлікти, витримувати емоційно напружені ситуації.

Стюарди та фахівці служби безпеки стадіону, яким властивий стиль «Доброзичливий – співпрацюючий – конвенціональний» і високий «Рівень доброзичливості» мають розвинені навички комунікативної толерантності та конфліктостійкості. Це свідчить про наявність у них умінь соціальної рефлексії, здатності вирішувати деструктивні конфліктні ситуації, а також протистояти негативним впливам оточуючого середовища, обирати ефективну поведінку в складних ситуаціях соціальної взаємодії, оптимально вирішувати проблемні моменти у стосунках, а в конфліктній ситуації знаходити рішення та забезпечувати максимально можливе недопущення втягування себе в конфлікт. Також таким фахівцям притаманний високий рівень емпатії, уміння уявити себе на місці іншої людини й здатності до довірливої чуйності по відношенню до почуттів інших людей.

Із метою дослідження психологічної своєрідності основних підструктур темпераменту і характеру персоналу стадіону було запропоновано опитування за методикою «16 факторний особистісний опитувальник Р.Б. Кеттелла», де кожен фактор містить не тільки якісну й кількісну оцінку внутрішньої природи людини, а й включає в себе її характеристику з боку міжособистісних стосунків. Як бачимо з табл. 3.3, майже за всіма показниками опитувальник Р.Б. Кеттелла респонденти мають середні та високі показники розвитку особливостей характеру, схильностей і інтересів особистості, виділених автором методики, що свідчить про оптимальний особистісний потенціал опитуваних, професійну придатність виконувати діяльність у площині «людина-людина» і можливість подальшого професійного розвитку.

Таблиця 3.3

Показники діагностики за методикою Р.Б.Кеттелла різних категорій персоналу стадіону

№	Особистісні фактори	Стюарди			Служба безпеки		
		Бали	Стени	Рівні	Бали	Стени	Рівні
1	Товариськість-замкнутість	8	5	С	7	4	С
2	Обмежене мислення – кмітливість	5	7	В	5	7	В
3	Емоційна стійкість	9	7	В	9	7	В
4	Незалежність-підпорядкування	6	6	С	6	6	С
5	Заклопотаність-безтурботність	6	6	С	7	7	В
6	Виражена сила «Я»-безпринципність»	8	6	С	8	6	С
7	Сміливість-боязливість	8	6	С	8	6	С
8	Податливість-жорсткість	6	4	С	7	5	С
9	Підозрілість-довірливість	5	8	В	5	8	С
10	Непрактичність-практичність	6	5	С	6	5	С
11	Гнучкість-прямолінійність	6	6	С	6	6	С
12	Тривожність-спокій	7	7	В	6	6	С
13	Радикалізм-консерватизм	4	1	Н	7	5	С
14	Самостійність-сугестивність	8	8	В	5	5	С
15	Самоконтроль	4	3	Н	9	8	В
16	Напруженість-релаксація	6	6	С	5	5	С
17	Брехливість-правдивість	6	5	С	7	6	С

Результати дослідження за методикою Р.Б. Кеттелла, які представлено на рис. 3.14, демонструють середні показники двох груп спеціалістів стадіону, які в більшій мірі відповідають за безпеку та громадський порядок під час проведення спортивно-масових заходів.

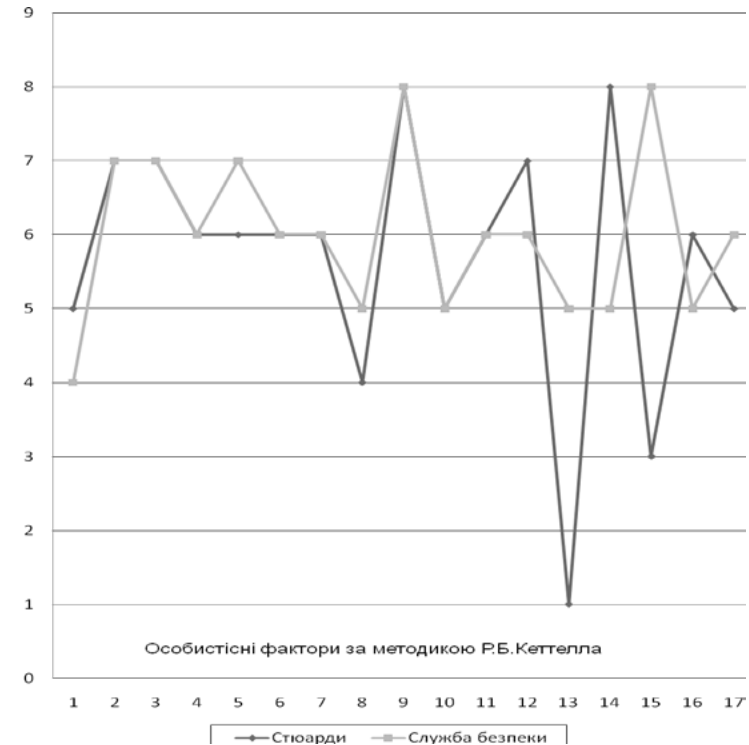


Рис.3.14. Середньогрупові показники тестування окремих категорій персоналу стадіону за тестом Р.Б.Кеттелла

(по горизонталі: 1) товариськість – замкнутість, 2) обмежене мислення – кмітливість, 3) емоційна стійкість, 4) незалежність – підпорядкування, 5) занепокоєння-безтурботність, 6) виражена сила «Я» – безпринципність, 7) сміливість – боязливість, 8) податливість – жорсткість, 9) підозрілість – довірливість, 10) непрактичність – практичність, 11) гнучкість – прямолінійність, 12) тривожність – спокій, 13) радикалізм – консерватизм, 14) самостійність – сугестивність, 15) самоконтроль, 16) напруженість – релаксація, 17) брехливість – правдивість).

Як бачимо з рис 3.14, показники фахівців двох відділів достатньо близькі один до одного за кількісним параметром. Найбільша розбіжність спостерігається за шкалами «Самостійність-сугестивність», «самоконтроль», «радикалізм-консерватизм», при чому, за першою із указаних шкал у стюардів стадіону середній бал більший, а за двома іншими – більший у охоронців

стадіону. Це характеризує стюардів, як тих, хто переконаний у правильності того, чому його вчили, і приймає все як перевірене, незважаючи на протиріччя. Вони більш схильні до обережності і до компромісів щодо нових ідей. Мають тенденцію перешкоджати і протистояти змінам, дотримуються традицій. Краще почувають себе в ситуаціях, що характеризуються стабільністю і передбачуваним результатом. Схильні діяти самостійно. Внутрішньо недостатньо дисципліновані, не завжди рахуються з загальноприйнятими правилами, можуть бути неуважними до людей. Зазвичай слідують своїм спонуканням, не керуючись вольовим контролем.

До характеристик працівників служби безпеки стадіону, як різняться від особистісних параметрів за методикою Р.Б. Кеттелла від показників стюардів, належать такі: досить консервативні, ті, що поважають принципи, терпимі до звичних незручностей, для них важливий зв'язок із групою, мають тенденцію до сильного контролю своїх емоцій і загальної поведінки, уважні до людей, виявляють «самоповагу», дбають про соціальну репутацію, наполегливі.

Різниця в характеристиках двох груп персоналу стадіону (охоронців та стюардів) може бути пов'язана з особливостями гендерного сприйняття, віковими особливостями (серед стюардів, включно працівників відділу хостес 83% віком до 30 років, а в службі охорони таких-57%) та з недостатньо досконалим процесом відбору саме стюардів та підготовкою до професійних завдань, яка залишилася на інформаційному рівні, та не торкнулася особистості на глибинному емоційному рівні.

Підготовка та проведення в Україні «Євро-2012» в Україні, яка вперше приймала спортивні змагання такого рівня, стали справжнім випробуванням для багатьох державних інститутів, громадськості. Стали екзаменом вони й для персоналу українських стадіонів, починаючи з менеджерів вищого рангу до стюардів, які тільки почали входити до реалій українських спор-

тивно-масових заходів. Тому важливим етапом дослідження є діагностика змін, що відбуваються з фахівцями служби безпеки та відділу стюардінгу під впливом професійної діяльності. Для реалізації цього завдання нами був використаний комплекс методик: «Шкала психологічного стресу» PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліона (Lemur-Tessier-Fillion); симптоматичний опитувальник «Самопочуття в екстремальних умовах»; методика діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н.С. Водоп'янової. Дослідження за вищезазначеним комплексом методик проводилося з персоналом стадіону «Донбас-Арена» в кількості 156 осіб.

Результати виміру феноменологічної структури переживань стресу в соматичних, поведінкових і емоційних показниках за шкалою PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліона представлено в табл. 3.4.

Таблиця 3.4.

Результати тестування феноменологічної структури переживань стресу за шкалою PSM-25 (в балах)

Категорії працівників стадіону	Результати тестування (середні бали)	Інтерпретація результатів
Служба безпеки	87, 14	Низький рівень стресу, стан психологічної адаптованості до професійного навантаження.
Стюарди	124,64	Середній рівень стресу, стан часткової психологічної адаптованості до професійного навантаження.
Хостес	143,25	Середній рівень стресу, стан часткової адаптованості до професійного навантаження.

Із показників таблиці 3.4, де представлені результати обстеження працівників стадіону різних категорій видно, що досліджувані демонструють низький (у представників служби охорони) та середній (працівники відділу стюардінгу та хостес) рівень стресу, відповідно повну та часткову адаптованість до професій-

ного навантаження. Отже, серед працівників стадіону краще за інших підготовлені до психологічного навантаження працівники служби охорони.

Результати тестування за опитувальником «Самопочуття в екстремальних умовах», які наведено в рис. 3.15 (розподіл працівників за рівнем психологічної стійкості за сумарним показником невротизації) та в табл. 3.5. (середні бали за окремими шкалами методики) також демонструють вищезазначену тенденцію.

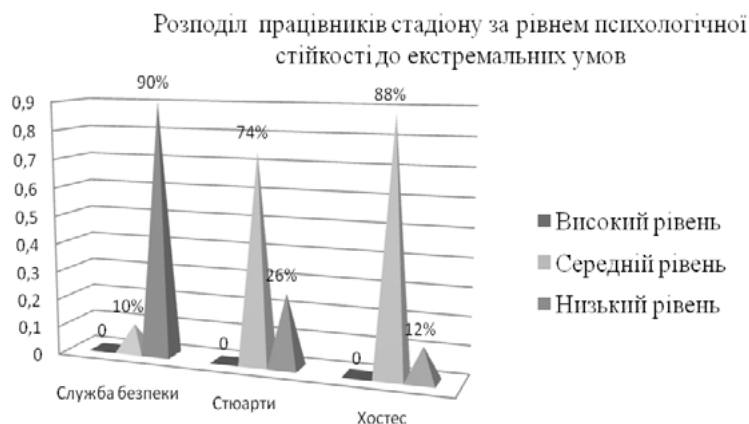


Рис. 3.15. Результати дослідження за методикою «Самопочуття в екстремальних умовах»

Отже, показники тестування за методикою «Самопочуття в екстремальних умовах» кожної групи персоналу арени у відсотках, які представлено на рис. 3.14, свідчать про середній рівень схильності стюардів та працівників відділу хостес до патологічних стрес-реакцій і невротичних розладів в екстремальних умовах та високий рівень психологічної стійкості до екстремальних умов низького рівня стресу, стан психологічної адаптованості працівників служби охорони стадіону до робочого навантаження. Якщо звернутися до біографічної інформації про

респондентів дослідження, то необхідно відзначити, що саме серед відділу хостес та стюардінгу значна частина – жінки, 87 % відносяться до вікової категорії – до 30 років, а 58% до наймолодшої групи у віці до 25 років.

Таблиця 3.5.

Результати тестування персоналу арени за опитувальником «Самопочуття в екстремальних умовах» (у балах)

№ п/п	Структура переживання стресу	Служби та підрозділи стадіону «Донбас-Арени»		
		Хостес	Стюарди	Служба безпеки
1	Виснаженість	1,5	1,06	1
2	Порушення волі	1,85	1,44	0,76
3	Емоційна нестійкість	2,07	1,63	0,92
4	Вегетативна нестійкість	1,28	1,1	0,72
5	Порушення сну	2,14	1,77	0,84
6	Тривоги та лячність	2,14	1,33	0,99
7	Деадаптація (схильність до залежності)	1,14	1,85	0,76
Загальний показник		12,12	10,18	5,99

Методика діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексона в адаптації Н.Є. Водоп'янової дозволила зрозуміти вплив на особистість працівників стадіону процесу взаємодії з глядачами і виконання своїх обов'язків щодо проведення масових спортивних заходів на стадіоні. Результати опитування різних категорій персоналу арени, що представлені в табл. 3.6, знов демонструють тенденцію, яку можна простежити й у вищенаведених результатах за методиками «Шкала психологічного стресу» PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліона та симптоматичний опитувальник «Самопочуття в екстремальних умовах»: показники фахівців відділу хостес та стюардів дещо вищі за результати працівників служби безпеки.

Таблиця 3.6

**Результати тестування персоналу арени за методикою К. Маслач,
С. Джексона, в адаптації Н. Е. Водоп'янової (у балах)**

№	Показники вимірювання стресових відчуттів респондентів	Групи досліджуваних / бали та рівні		
		Хостес	Сюарди	Служба безпеки
1	Емоційне виснаження	15,85 – низький рівень	12,4 – низький рівень	8,84 – низький рівень
2	Деперсоналізація	6,71 – середній рівень	6,88 – середній рівень	3,84 – низький рівень
3	Редукція особистих досягнень	39,14 – низький рівень	38,77 низький рівень	30,88 – середній рівень
Інтегральний індекс вигорання		0,56	0,41	0,38

У респондентів, за результатами тестування, не виражена така сторона «вигорання», як емоційне виснаження – спостерігається низький рівень у всіх категорій. У групі хостес і стюардів виявлено середній рівень показника «деперсоналізація», яка виявляється в деформації відносин з іншими людьми. В одних випадках це може бути підвищення залежності від оточуючих, в інших – посилення негативізму, цинічності установок і почуттів у відношенні до тих, на кого спрямована діяльність, у випадку з персоналом стадіону – це його відвідувачі. У стюардів та хостес цей показник може бути пов'язаним з необхідністю психологічного захисту, що є типовим механізмом для цілого ряду «комунікативних» спеціальностей у процесі професійної адаптації. Отже, для цих двох категорій непостійного персоналу, які працюють на арені епізодично, такий результат дійсно відображає типову картину пристосування працівника до потреб діяльності в площині «людина-людина», але важливо відслідковувати та корегувати цю професійну деформацію, певну знеособлюваність відносин з іншими людьми.

Середній рівень у спеціалістів служби безпеки в показнику третьої складової емоційного «вигорання» – редукції особистих досягнень – може бути пов'язаний з усвідомленням спеціалістом деякої недостатності своїх знань і вмінь, не повну відповідність вимогам практичної діяльності. Саме в цієї категорії персоналу в результаті обстеження за методикою Р.Б. Кеттелла було виявлено високий рівень самоконтролю, отже, ці фахівці досить уважено оцінюють результати власної діяльності. Це додає певної напруженості, провокує психологічний стрес у робочих ситуаціях професійної діяльності. Таким чином, можемо говорити про наявність поступового «вигорання» емоційно-енергетичного «запасу» персоналу стадіону в результаті накопичення професійного стресу та необхідності організації профілактичної та корекційної роботи з ними.

Кореляційним аналізом встановлено, що рівень психологічного стресу в групі стюардів має значущий зв'язок зі шкалами «Емоційна нестійкість-стійкість» ($r = 0,26$; $p < 0,05$); «Емоційне виснаження» ($r = 0,41$; $p < 0,01$); «Редукція особистісних досягнень» ($r = 0,36$; $p < 0,01$); зворотній зв'язок зі шкалою «Упевненість у собі – тривожність» ($r = -0,24$; $p < 0,05$). Тобто, високий рівень стресу, стан дезадаптації і психічного дискомфорту, обумовлює вияв емоційної слабкості, нестійкості, втрату рівноваги, тенденцію поступатися та не вступати в суперечки в проблематичних ситуаціях, стомлюваність. У таких стюардів відзначається передчуття тривоги, низька самооцінка, невпевненість у собі, вони більш вразливі, занурені у важкі роздуми. Крім цього, високий рівень стресу як обумовлює, так і може бути наслідком емоційного вигорання, зокрема, емоційного виснаження, що виявляється в переживаннях, зниженні емоційного тону, втраті інтересу і позитивних почуттів до оточуючих, незадоволеності своєю професією та життям у цілому, що обумовлює зниження професійної мотивації, наростання негативізму.

му стосовно службових обов'язків, тенденцію до зняття з себе відповідальності тощо.

На відміну від стюардів, у групі працівників служби безпеки стадіону сумарний показник невротизації – рівень психологічної стійкості до екстремальних умов має прямий зв'язок зі шкалою «Низький – високий самоконтроль» ($r = 0,24$; $p < 0,05$) та зворотній кореляційний зв'язок із показником емоційного вигоряння «Деперсоналізації» ($r = -0,23$; $p < 0,05$). Отримані дані свідчать про те, що високий рівень психологічної стійкості пов'язаний із проявом самоконтролю, розвинених вольових якостей, здатності діяти за усвідомленим планом, приймати соціальні норми та контролювати свої емоції і поведінку. Проте, низький рівень психологічної стійкості достовірно пов'язаний із проявом емоційного відсторонення й байдужості, формального виконання професійних обов'язків без особистісної включеності і співпереживання, а в окремих випадках – у негативізмі і цинічному ставленні.

Підводячи підсумок вищезазначеного, необхідно відзначити, що фахівці служби безпеки, відділу стюардінгу – одні з головних дійових осіб у процесі забезпеченні правопорядку й громадської безпеки під час проведення масових заходів на стадіонах. Для ефективного вирішення цього завдання на сучасних мегастадіонах першочергове значення відіграє цілий спектр компетентностей комунікативної діяльності персоналу стадіону, починаючи від швидкого та неупередженого сприйняття ситуації, емоційного стану відвідувачів і до побудови оптимальної взаємодії з ними, уміння впоратися з психічною напругою конструктивним шляхом.

Отже, за результатами опитування, організованого серед співробітників «Добас-Арени» спостерігається позитивна мотивація працівників: на перших позиціях задоволення потреб у спілкуванні, розвитку і самореалізації, причетність до діяль-

ності стадіону, допомога улюбленій команді. Респонденти відзначають налагоджені стосунки між членами колективу, оптимально організовану взаємодію з керівництвом. Попри високу оцінку респондентів підготовки до виконання завдань забезпечення правопорядку під час проведення спортивно-масових заходів, більшість персоналу вказує на наявність екстремальних, конфліктних, напружених ситуацій, які респонденти пов'язують саме з поведінкою глядачів. На перші шаблі рейтингу якостей успішного працівника респонденти віднесли саме комунікабельність, знання своїх обов'язків, правил стадіону, алгоритмів діяльності, доброзичливість, толерантність тощо.

За узагальненою думкою групи експертів, до індивідуально-психологічних якостей особистостей спеціаліста відділу стюардінгу, які впливають на безпеку та правопорядок під час футбольних матчів, належать такі складові комунікативної компетентності, як емпатія, толерантність, навички безконфліктної взаємодії, ввічливість. Саме ці соціально-психологічні феномени були вивчені нами в ході подальшого емпіричного дослідження.

Психодіагностичне дослідження засвідчило, що в більшості стюардів та охоронців показник рівня емпатії – вище за середній, а показник комунікативної толерантності 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.

Ці показники свідчать, про те, що персонал стадіону володіє достатнім рівнем розвитку необхідних для організації заходів безпеки під час проведення футбольних матчів комунікативних

здібностей, навичок та вмінь: емпатія, толерантність, уміння будувати ефективну безконфліктну взаємодію з уболівальниками. Однак, переважна більшість (69%) опитуваних у ході анкетування віднесли побудову оптимальної взаємодії з відвідувачами до найскладніших службових завдань, а 82% працівників стадіону вказують на наявність екстремальних ситуацій, від поодиноких до певної кількості

У результаті дослідження виявлено негативний показник за індексом «дружелюбність» у відвідувачів стадіону, що вказує на сприйняття працівниками стадіону уболівальників, як людей із агресивно-конкурентною комунікативною позицією, що може негативно впливати на виконання професійних завдань.

На наш погляд, для вдосконалення діяльності фахівців служби безпеки, відділу стюардингу та інших підрозділів персоналу стадіону необхідний глибинний аналіз процесу та результату сприйняття відвідувача арени, усвідомлення та корекція існуючих установок й упереджень. У цьому зв'язку видається особливо важливим розвивати в стюардів та охоронців навички ефективної комунікації з представниками неформальних молодіжних угруповань, уміння запобігати масовим порушенням громадського порядку, здійснювати ефективний психологічний вплив на масовидну поведінку футбольних уболівальників, виділяти лідерів (підбурювачів) натовпу, протистояти та корегувати агресивну поведінку.

Діяльність персоналу стадіону, який відповідає за безпеку та громадський порядок під час проведення спортивно-масового заходу перенасичена стресогенними факторами та вимагає від спеціалістів достатніх резервів самовпорядкування. Сформувані навички емоційної саморегуляції, конструктивного психологічного захисту від професійного стресу в спеціалістів – важливе завдання, вирішення якого значно підвищить результативність їх професійної діяльності, позитивно вплине на якість їхнього фізичного та психологічного самопочуття.

Результати кореляційного аналізу засвідчили, що в стюардів, попри розвинені вміння соціальної рефлексії, здатність вирішувати деструктивні конфліктні ситуації, а також протистояти негативним впливам навколишнього середовища, можуть виявлятися риси домінантності та прямолінійності, невміння на особистісному рівні приймати й будувати оптимальні стосунки з відвідувачами стадіону, запобігати потенційним конфліктам та витримувати емоційно напружені ситуації. Унаслідок високого рівня стресу в стюардів можуть виявлятися емоційне виснаження, незадоволеність своєю професією та зниження професійної мотивації. А низький рівень психологічної стійкості у працівників служби безпеки стадіону пов'язаний із виявом емоційного відсторонення й байдужості, формальним виконанням професійних обов'язків.

Отже, у ході емпіричного дослідження нами виявлено ряд проблемних моментів, як то: наявність у персоналу стадіону негативного образу глядача, виражена конфліктність у деяких стюардів та фахівців служби безпеки (18%), поступове «вигорання» емоційно-енергетичного «запасу» у працівників, який спостерігається в результаті накопичення професійного стресу під час проведення спортивних масових заходів. Усі ці явища потребують корекції, профілактики, удосконалення системи професійного відбору, підготовки та супроводу, пошуку ефективного методологічного інструментарію.

Таким чином, ми вийшли на загальну необхідність створення цілісної системи психологічного забезпечення проведення масових спортивних заходів на сучасних стадіонах, яка б ґрунтувалася винятково на високовалідній методології. Для удосконалення функціонування діяльності мегастадіонів щодо організованого й безпечного проведення спортивних масових заходів нами розроблено основні положення такої системи.

Висновки з розділу

Для вирішення поставлених у роботі завдань було організоване емпіричне дослідження, яке структурно складалося із шести етапів, серед яких: теоретико-методологічний аналіз психологічних проблем та психологічного забезпечення проведення масових спортивних заходів, підбір психодіагностичних методик, проведення емпіричного дослідження комунікативних та особистісних особливостей і впливу професійної діяльності на фахівців служби безпеки та стюардів мегастадіону, узагальнення отриманих результатів, їх статистичний аналіз; визначення засад системи психологічного забезпечення масових спортивних заходів на великих стадіонах; розробка та апробація авторської тренінгової програми з підвищення професійно-психологічної компетентності стюардів та працівників служби безпеки стадіонів.

Загальна вибірка для проведення емпіричного дослідження в складі 278 осіб була представлена чотирма групами досліджуваних: 1) стюарди; 2) хостес; 3) спеціалісти служби безпеки стадіону, 4) експерти – керівники служби безпеки та відділу стюардінгу.

Було підібрано адекватні методи та методики психодіагностичного дослідження. Акцент у доборі методів та методик було зроблено на ті з них, які дозволили більш ґрунтовно підійти до вивчення психологічних характеристик особистості фахівців стадіонів, їхніх стилів поведінки в системі міжособистісного спілкування та трансформаційних змін, що відбуваються з ними в ході реалізації професійних завдань.

Математико-статистична обробка даних проводилася з використанням пакета прикладних програм SPSS 14.0, що дозволило виявити достовірні взаємозв'язки та розбіжності між показниками, підвищити обґрунтованість висновків дослідження.

Отже, кількісний та якісний склад вибірки, системний виклад і використання широкого спектра емпіричних і статистичних методів дослідження забезпечили достатній ступінь віро-

гідності дослідження психологічних особливостей персоналу стадіону та його діяльності в особливих умовах, а також можливість концептуалізації принципів і засад психологічного забезпечення масових спортивних заходів на великих стадіонах.

Професійна діяльність працівників відділу стюардінгу та служби безпеки стадіону реалізується в процесі спілкування з відвідувачами футбольних матчів, тому можна говорити, що саме професійно-психологічна компетентність виступає основою реалізації їхніх професійних завдань та впливає на безпечне середовище спортивно-масового заходу. Формування та підвищення рівня професійно-психологічної компетентності цих спеціалістів стає одним з нагально необхідним завданням.

За узагальненою думкою групи експертів, до індивідуально-психологічних якостей особистостей спеціаліста відділу стюардінгу, які впливають на безпеку та правопорядок під час футбольних матчів також належать такі складові професійно-психологічної компетентності, як емпатія, толерантність, навички безконфліктної взаємодії, ввічливість.

Результати емпіричного дослідження психологічних особливостей персоналу стадіону «Донбас-Арена» за комплексом психодіагностичних методик свідчать, 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, уміння будувати ефективну безконфліктну взаємодію з уболівальниками. Однак, у частини респондентів виражена конфліктність; персонал стадіону сприймає уболівальників як людей з агресивно-конкурентною комунікативною позицією; спостерігається деперсоналізація та редукції особистих досягнень працівників, що виявляється в деформації стосунків з іншими людьми – посилення негативізму, цинічності установок і почуттів у відношенні до тих, на кого спрямована діяльність та усвідомленням спеціалістом недостатності своїх знань і умінь,

невідповідності вимогам практичної діяльності. Це підтверджують і результати анкетування – переважна більшість опитуваних віднесли побудову оптимальної взаємодії з відвідувачами до найскладніших службових завдань.

Таким чином, існує нагальна необхідність створення цілісної концепції психологічного забезпечення проведення масових спортивних заходів на сучасних стадіонах, яка б ґрунтувалася винятково на високовалідній методології, передбачала профілактичну та корекційну роботу зі стюардами та фахівцями служби безпеки стадіону й системний психологічний супровід як доповнюючу дію з боку спеціально підготовлених фахівців, в нашому випадку психологів стадіону.

РОЗДІЛ 4

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОВЕДЕННЯ МАСОВИХ СПОРТИВНИХ ЗАХОДІВ НА ВЕЛИКИХ СТАДІОНАХ

4.1. Розробка та обґрунтування системи психологічного забезпечення проведення масових спортивних заходів

На підставі проведеного емпіричного дослідження, а також аналізу результатів наукових пошуків у площині психологічного забезпечення професійної діяльності ми виділили основні підходи щодо досліджуваної проблеми, які представлено в Додатку Е. Зокрема, до основних підходів до психологічного забезпечення професійної діяльності належать:

- системний, де психологічний супровід подається у вигляді організованого для професіонала середовища, що створюється шляхом проектування та впровадження таких умов діяльності, які враховують різноманітні фактори та надають можливість успішно виконувати професійні завдання спеціалістам;
- процесуальний, де в центрі уваги – особистість професіонала та форми й методи формуючої, розвиваючої, корегуючої роботи з ним, його професійним та особистісним потенціалом;
- модельний, який допомагає віднайти ті найсуттєвіші ознаки діяльності, яким професійне середовище повинно відповідати в ідеалі з метою подальшого розвитку і корекції всіх психологічних явищ, характерних для вирішення службових завдань у відповідності до побудованої моделі.

Кожен із цих підходів є баченням окремих сторін явища та акцентує увагу на окремих питаннях: «Хто робить?», «Що саме робить?», «З якою метою?», «Який результат є бажаним?». Отже, кожен з них є значним внеском у створення ефективної системи психологічного забезпечення. Розглянуті в підрозділі 2.3 підходи в різних галузях професійної діяльності та окремі заходи, які впроваджуються на українських стадіонах в останні роки, створюють передумови для комплексної розробки проблеми теорії і практики психологічного забезпечення спортивно-масових та інших заходів на стадіоні. Удосконаленню та оптимізації системи психологічного забезпечення проведення спортивних заходів може сприяти аналіз накопиченого світового досвіду організації спортивно-масових заходів, здійснений у підрозділах 2.1, 2.2.

Становлення цілісної системи психологічного забезпечення проведення заходів на сучасних мегастадіонах повинно відбуватися поступово в контексті сучасних вимог до організації спортивно-масових заходів та відповідно до розвитку загальної, соціальної, юридичної психології, психології праці, психології діяльності в особливих умовах, спираючись на науково обґрунтовані психологічні дослідження та узагальнення отриманих результатів.

Психологічний забезпечення спортивно-масових та інших заходів на великому стадіоні спирається на аналіз психологічних складових спортивно-масового заходу та вивчення проблеми безпеки та громадського порядку. На сучасних мегастадіонах психологічне забезпечення масових спортивних заходів повинно стати системним процесом з своєю специфікою, яка полягає в урахуванні психологічних закономірностей масовидної поведінки людей, а також розвитку і прояву персоналом стадіону спеціальних психологічних вмінь та навичок

Метою проведення заходів психологічного забезпечення є сформована психологічна готовність та вміння персоналу ефективно захищати громадський порядок під час проведення

масових спортивних заходів на стадіоні з мінімальними витратами власних адаптивних ресурсів. Мета досягається шляхом цілеспрямованого застосування психологічних технологій мобілізації та розвитку психологічного потенціалу особистості, службового колективу, підвищення ефективності організаційно-управлінських процесів.

Вищезазначена мета може реалізуватися через вирішення конкретних завдань:

- здійснення соціально-психологічного дослідження та професійної психодіагностики з метою відбору спеціалістів із прогнозом успішної працездатності, наявності психофізіологічних резервів;
- забезпечення комплексної професійно-психологічної підготовки та підвищення професійно-психологічної компетентності працівників стадіону;
- організація заходів щодо формування та підтримання оптимального соціально-психологічного клімату в колективі, ефективної взаємодії між окремими службами та підрозділами стадіону та між працівниками одного підрозділу;
- здійснення психологічної допомоги персоналу в процесі професійної адаптації;
- запобігання впливу несприятливих факторів діяльності, проведення психопрофілактики, психологічної реабілітації з працівниками після стресових ситуацій;
- організація аналізу ефективності діяльності персоналу стадіону в побудові ефективної взаємодії з уболівальниками та оптимальності їх психоемоційних витрат;
- консультативно-методична допомога керівництву стадіону.

Діяльність служби психологічного забезпечення повинна здійснюватися на основі реалізації наступних принципів:

- науковості: полягає в науковій обґрунтованості форм, методів та засобів психологічного забезпечення;
- комплексності, активності та безперервності: здійснюється комплексно, за умови взаємозв'язку і взаємодоповнення різних форм та методів роботи, регулярно та плановірно з метою підвищення ефективності виконання професійних завдань персоналом стадіону;
- об'єктивності: працівниками психологічної служби відповідної компетенції та кваліфікації застосовуються апробовані психодіагностичні методики з високим рівнем надійності і валідності та сучасних науково-обґрунтованих методик розвиваючої та реабілітаційної роботи;
- гуманізму: заходи психологічного забезпечення спрямовано на профілактику впливу негативних факторів професійної діяльності персоналу стадіону шляхом формування професійно-психологічної компетентності, готовності до дій в екстремальних умовах;
- діяльнісного підходу: вивчення й урахування закономірностей індивідуальних та групових проявів психіки здійснюється безпосередньо в процесі професійної діяльності.

Для реалізації мети та завдань психологічного забезпечення важливим є комплекс управлінських, соціально-психологічних, психологічних і психофізіологічних заходів. Цілісна система психологічного забезпечення діяльності персоналу стадіону повинна включати такі основні підсистеми: професійно-психологічний відбір кадрів, загальна та психологічна підготовка до діяльності, психологічний супровід та реабілітація, психологічне забезпечення роботи з організації взаємодії з уболівальниками, фан клубами громадськими організаціями та участь в організаційно-управлінських процесах підготовки й організації спортивно-масових та інших заходів на стадіоні.

Етап відбору персоналу стадіону має дати оцінку професійної придатності кандидата і прогноз ефективності його

діяльності, у тому числі в екстремальних умовах. Професійну придатність закономірно розглядати як сукупність властивостей людини (соціально-психологічних, психічних і психофізіологічних), необхідних і достатніх для ефективного виконання завдань професійної діяльності в тому числі й в екстремальних ситуаціях. Теоретичною базою відбору можуть стати такі чинники: концепції про соціально-біологічну сутність людини й співвідношення її вроджених і набутих якостей; про властивості особистості, що стають основою професійних здібностей; про характер і значення особливостей ВНД і їх проявах у професійній діяльності, що отримали обґрунтування в теоретичних та експериментальних роботах В.А. Бодров, Т.В. Гостева, М.С. Корольчук, Б.Ф. Ломова, В.Л. Маришукін, В.Д. Небиліцина, І.П. Павлова, К.К. Платонова [11; 23; 46; 47]. Важливо, щоб психологічний відбір персоналу стадіону включав соціально-психологічне вивчення особистості (комунікабельність, толерантність, конфліктостійкість, рівень розвитку емпатії), психологічне (самооцінка, тривожність, здатність до самоорганізації, емоційна стійкість, адаптивне мислення, рівень самоконтролю, тощо), психофізіологічне обстеження (стресостійкість, невротизм, астеничність тощо) [43]. Професійно-психологічний відбір кандидатів на роботу повинен здійснюватися за допомогою сучасних надійних та валідних методів соціально-психологічного дослідження та професійної психодіагностики.

Ця робота, як і подальший супровід діяльності персоналу стадіону повинна виконуватися психологами стадіону в постійному контакті з менеджерами – керівниками служб та підрозділів стадіону. За організацію, проведення та ефективність психологічного забезпечення відповідає директор департаменту персоналу як представник власника або орендатора стадіону, на якого покладено відповідальність за стан психологічного забезпечення спортивно-масових та інших заходів. До організаційної структури психологічної служби стадіону також входять відпо-

відні посадові особи в Міністерстві молоді та спорту, Федерації футболу, футбольних клубах та органах місцевого самоврядування, на яких покладено забезпечення громадського порядку та безпеки під час проведення футбольних матчів.

На відміну від багатьох професій, умови опанування професійних знань та вмінь спеціалістами 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 під час проведення спортивно-масових заходів. Працівники інших служб стадіону: кейтерингу, клінінгу, івет-служби також впливають на загальну атмосферу спортивно-масового заходу, наявність або відсутність та якість тих послуг, які вони надають відвідувачам, також може виступати фактором впливу на публіку, її трансформації в натовп, провокації агресивної поведінки. Тому можемо стверджувати, що в тій чи іншій мірі в забезпеченні громадського порядку задіяні всі працівники стадіону і потребують цілеспрямованої підготовки.

Психологічний аналіз особливостей професійної діяльності фахівців окремих служб великого стадіону, її екстремальних чинників дозволяє сформулювати головне завдання психологічної підготовки: допомогти спеціалісту стати здатним якісно застосовувати свої знання, уміння та навички в будь-яких умовах, які можуть скластися в реальній ситуації на стадіоні. Адже ефект стресора полягає не тільки в його специфічній дії, значний вплив мають психологічні особливості людини, те, як вона сприймає ситуацію, як оцінює свої можливості протистояти небезпеці. В процесі виконання тієї чи іншої діяльності зовнішня ситуація стає каталізатором виявлення адекватності чи неадекватності можливостей людини, у тому числі й психічних [64].

За своїм змістом психологічна підготовка різних категорій персоналу стадіону – це спеціально організований цілеспрямований процес формування та розвитку професійно важливих чинників:

- знань: про психологічні механізми та закономірності масовидної поведінки;
- умінь і навичок: оцінювати й прогнозувати поведінку вболівальників, деструктивні процеси в натовпі, запобігати масовим заворушенням, протистояти агресивній поведінці, попереджати та вирішувати конфліктні ситуації, управляти власними дезадаптивними станами;
- якостей: комунікабельність, толерантність, стресостійкість тощо.

Результатом психологічної підготовки слід вважати внутрішню готовність та здатність працівника успішно виконувати передбачену діяльність в реальних умовах, це компетентний спеціаліст, який буде вміти через ефективне спілкування з відвідувачами вирішувати професійні завдання, не піддаватися на провокації з боку агресивно налаштованих учасників заходу, готовий до ефективних дій навіть в умовах професійного стресу й ризику з мінімальними витратами власних адаптивних ресурсів. У Додатку Ж. схематично зображено наше бачення всіх складових психологічної підготовки персоналу стадіону до організації та проведення безпечного спортивно-масового заходу: мета, завдання, групи методів, які потребують детальної розробки.

Така особливість, як відмінність умов освоєння від умов здійснення професійної діяльності в охоронців правопорядку на великому стадіоні очевидна, тому необхідне наближення умов навчання до реальних умов. Воно може проводитися шляхом внесення різних елементів, характерних для спортивно-масового заходу при виконанні навчальних задач. Традиційних методів підготовки для вирішення поставлених завдань використання традиційних методів підготовки для цього недостатньо. Тому

пропонується широке застосування психологічних та професійно орієнтованих тренінгів.

До завдань психологічної підготовки, які можна за допомогою форми тренінгу вирішити з персоналом стадіону, належать такі:

- засвоєння оптимальних умінь спілкування, а саме: уміння вільно від упереджень та стереотипів сприймати вболівальників, розуміти передумови виникнення емоційних станів, корелювати їх із базовими потребами, аналізувати власну роль у виникненні конфліктної ситуації, бачити власні деструктивні тенденції поведінки, спілкування;
- набуття гнучкості поведінки;
- уміння оцінювати ситуацію спілкування, прогнозувати можливості її розвитку, управляти нею;
- оволодіння різними техніками і методами практичної роботи;
- ознайомлення працівників із 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.

Методи психологічної підготовки, які, на наш погляд, також є доцільними в роботі з персоналом стадіону, за ступенем активності та занурення працівників стадіону в діяльність, до якої здійснюється підготовка, можна поділити на три великі групи:

- 1) демонстраційні методи (лекція, інструктаж, демонстрація алгоритму дій у конкретній ситуації, демонстраційний експеримент та ін.). Використання даних методів спрямо-

ване на формування загальної орієнтації в умовах проведення спортивно-масового заходу, розуміння свого професійного завдання.

- 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, методи саногенного і позитивного мислення, парадоксальна інтенція, метод психосинтезу субособистостей Р. Асаджіолі, гештальт-техніки усвідомлення потреб), спрямовані на ознайомлення з внутрішньою структурою і логікою реальної діяльності та формування навичок емоційної саморегуляції, підвищення психологічної стійкості до зовнішніх впливів і впевненості працівників у своїх силах.
- 3) метод моделювання «реальних» ситуацій спрямовано на актуалізацію ефективних мотивів діяльності, формування навичок адекватного реагування на екстремальні ситуації, відпрацювання взаємодії між службами стадіону (ділові ігри, тренінги, тактичні навчання).

Незважаючи на відбір і підготовку персоналу стадіону, який відповідає за безпеку та правопорядок під час проведення спортивно-масового заходу, існують численні факти, коли саме поведінка спеціалістів служби безпеки, відділу стюардінгу чи інших підрозділів персоналу стадіону провокує агресію з боку відвідувачів та сприяє трансформації футбольної публіки в агресивний натовп. Тому необхідно постійно здійснювати психологічний супровід їх діяльності, який є основою психологічного забезпечення проведення спортивно-масового заходу. Психологічний супровід повинен стати цілісною й комплексною системою соціальної, інструментальної й емоційної підтримки, яка реалі-

зується в межах психологічного забезпечення та включає в себе контроль, моніторинг, регуляцію й оптимізацію психічних і психофізіологічних станів, мобілізацію адаптивних здібностей до стресу [115]. Діяльність стюардів та працівників служби безпеки стадіонів висуває підвищені вимоги до спеціалістів, а реальні та потенційні стресори, напружені, конфліктні ситуації погіршують їх працездатність, можуть підірвати здоров'я, викликати посттравматичні реакції й інші розлади фізичного та психічного здоров'я. За даними дослідження Є.В. Гудзенко, саме заходи психологічного забезпечення впливають на збільшення продуктивності професійної діяльності, скорочення травматизму, продовження активного періоду працездатності на 8-10 % [24].

Психологічна допомога стюардам та іншим категоріям персоналу великого стадіону може здійснюватися різними засобами від глибинного інтерв'ю до технік 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 [10].

Консультативно-методична допомога керівництву стадіону повинна враховувати основні психологічні чинники, які впливають на проведення масових спортивних заходів:

- 1) здійснення інформаційної підтримки в інтересах забезпечення громадського правопорядку під час проведення спортивно-масових заходів;
- 2) оцінка психологічного стану та професійної придатності персоналу; навчання керівного складу формам і методам ефективної роботи з працівниками стадіону з метою підвищення професійно-психологічної компетентності, пошук умов більш ефективного застосування професійних та особистісних ресурсів персоналу при підготовці та проведенні масових спортивних та інших заходів на стадіоні;

- 3) організація ефективної взаємодії між підрозділами стадіону; пошук засобів регуляції емоційного фону, активності глядачів;
- 4) аналіз існуючих та пошук ефективних засобів впливу, регуляції емоційного фону, активності відвідувачів стадіону;
- 5) здійснення дослідження, аналізу, пошуку засобів оптимізації соціально-психологічних характеристик відвідувачів, взаємовідносин між ними, оцінок, норм, упереджень, наявності і спрямованості лідерів, окремих угруповань, потенційних і реальних конфліктних ситуацій тощо.

Блок діяльності психологічної служби стадіону з організації взаємодії з уболівальниками, фан-клубами та громадськими організаціями також повинен стати важливою складовою системи психологічного забезпечення спортивно-масових заходів на великому стадіоні. Цілеспрямоване дослідження засобами реального та віртуального спілкування настроїв у середі уболівальників може надати цінну інформацію для оцінки й прогнозу поведінки відвідувачів стадіону. Психологи можуть надавати кваліфіковану консультативну, інформаційну допомогу керівництву футбольного клубу, стадіону в організації ефективної профілактично-роз'яснювальної роботи з представниками аудиторії відвідувачів, приймати участь у роботі pr-менеджерів спортивних клубів у процесі побудови конструктивних стосунків з представниками фан-клубів, залученню їх до підтримання установлених правил поведінки на стадіоні. Професійні знання та вміння працівників психологічної служби можуть бути цінними для пошуку та впровадження оптимальних форм інформаційного спілкування між спортклубом та уболівальниками через соціальні мережі та медіа простір: сайти фан-клубів, спортсменів, уболівальників-блогерів.

Організаційна структура психологічного забезпечення проведення спортивно-масових заходів повинна передбачати ви-

користання як базових управлінських функцій: аналіз, прогноз, планування, регулювання, контроль, так і специфічних, які використовують психологічні знання, методи й прийоми психологічного впливу, а саме:

- дослідницьку – на етапі розробки системи психологічного забезпечення проведення спортивно-масових заходів необхідно дослідити особливості діяльності персоналу стадіону, які займаються охороною громадського порядку, визначити психологічні чинники її ефективності, виявити й сформулювати вимоги щодо індивідуально-психологічних якостей персоналу стадіону, відповідно до цих вимог створити засоби професійного відбору та методи ефективного психологічного супроводу працівників у процесі їх підготовки та виконання службових обов'язків;
- розвиваючу – розвиток навичок саморегуляції, навичок ефективного спілкування, оптимального реагування на конфліктну поведінку, уміння адекватно оцінювати ситуацію масовидної поведінки, прогнозувати тенденції її розвитку та керувати нею;
- консультативну – регулювання взаємин, зняття внутрішнього й міжособистісного напруження, надання психологічної допомоги.

Отже, ключовими завданнями психологічного забезпечення проведення спортивно масових заходів повинно стати:

- створення моделі професійної діяльності різних категорій персоналу стадіону, які відповідають за безпеку та громадський порядок, аналіз специфіки впливу екстремальних факторів діяльності на особистість;
- пошук оптимальних засобів професійного відбору людей із психологічним потенціалом для вирішення професійних завдань;
- упровадження сучасних тренінгових технологій підготовки персоналу стадіону, які б сприяли формуванню психологічно грамотного працівника з високим ступенем

розвитку психологічної стійкості, володінням знаннями соціально-психологічних характеристик масовидної поведінки, умінням здійснювати ефективне прогнозування деструктивних процесів у натовпі та запобігати масовим заворушенням;

- відбір та апробація ефективних методів психологічного супроводу та допомоги персоналу стадіону, особливо в екстремальних і надзвичайних ситуаціях професійної діяльності.

Практична значущість розробки системи психологічного забезпечення діяльності спеціалістів служби охорони стадіону та стюардів полягає в тому, щоб підвищити ефективність, оптимізувати та вдосконалити їх професійну діяльність, задовольнити потреби управлінської практики, і, як результат, значно підвищити рівень безпечного проведення спортивно-масового заходу для всіх категорій його учасників.

Отже, попри наявність окремих, ще не системних заходів психологічного забезпечення на українських стадіонах, упровадження здійсненого нами теоретичного та емпіричного дослідження в практику психологічного забезпечення спортивно-масових заходів є надзвичайно актуальним і обумовлено необхідністю забезпечення громадського правопорядку під час спортивно-масового заходу.

Серед основних підходів щодо психологічного забезпечення професійної діяльності такі:

- процесуальний, де в центрі уваги – особистість професіонала;
- системний, який розглядає розвиваюче професіональне середовище;
- модельний, який допомагає віднайти ті найсуттєвіші ознаки діяльності, яким професійне середовище повинно відповідати.

Загальну концептуальну схему нашого бачення системи психологічного забезпечення діяльності персоналу стадіону нами

представлено в Додатку 3. В запропонованій схемі зазначено проблемну галузь психологічного забезпечення спортивно-масових заходів на великих стадіонах, в тому числі психологічні чинники, які впливають на їх проведення. Виділено складові системи психологічного забезпечення: принципи, завдання та шляхи їх реалізації.

Метою системи психологічного забезпечення є формування психологічної готовності та вмінь персоналу стадіону ефективно захищати громадський порядок під час проведення масових спортивних заходів на стадіоні з мінімальними витратами власних адаптивних ресурсів. Досягається підвищення рівня безпечного проведення спортивно-масового заходу для всіх категорій його учасників шляхом цілеспрямованого застосування психологічних технологій мобілізації та розвитку психологічного потенціалу особистості, службового колективу, підвищення ефективності організаційно-управлінських процесів. На шляху до реалізації мети вирішуються конкретні завдання, а саме:

- робота з професійно-психологічного відбору спеціалістів;
- забезпечення професійно-психологічної підготовки персоналу стадіону;
- підтримання оптимального соціально-психологічного клімату в колективі, організація ефективної взаємодії;
- психологічна допомога працівникам у процесі професійної адаптації;
- первинна психопрофілактика та реабілітація після стресових ситуацій;
- підвищення ефективності організаційно-управлінських процесів заходів психологічного забезпечення.

Ця робота повинна здійснюватися через відповідну організаційну та практичну діяльність, тому нами було розроблено «Положення про психологічне забезпечення масових спортивних заходів на великих стадіонах», яке подається в наступному підрозділі.

4.2. Положення про психологічний супровід масових спортивних заходів на великих стадіонах

I. Загальні положення

1.1. Це Положення визначає зміст, організацію, складові психологічного супроводу масових спортивних заходів на великих стадіонах, види діяльності та основні функції суб'єктів, організаційну структуру психологічного супроводу (психологічної служби) стадіону.

1.2. Психологічний супровід є комплексом заходів, спрямованих на досягнення оптимальної працездатності персоналу стадіону в процесі підготовки та проведення масових спортивних та інших заходів на стадіоні, наявність у працівників готовності та вмінь персоналу ефективно захищати громадський порядок під час проведення масових спортивних заходів на стадіоні з мінімальними витратами власних адаптивних ресурсів. Мета досягається шляхом підвищення ефективності організаційно-управлінських процесів та цілеспрямованого використання психологічних технологій мобілізації психологічного потенціалу особистості та колективу.

1.3. Суб'єктами психологічного супроводу є керівники всіх рівнів управління стадіонами: органи Міністерства молоді та спорту, Федерації футболу та місцевого самоврядування, футбольні клуби, організатори матчів, власники (орендатори) стадіонів, профільні фахівці стадіонів: директор департаменту персоналу, начальник служби безпеки, керівники підрозділів персоналу та психологи стадіону.

1.4. Об'єктами психологічного супроводу є персонал, який забезпечує проведення спортивно-масових та інших заходів на стадіоні, кандидати на посади працівників різних служб і підрозділів персоналу стадіону.

1.5. За стан психологічного супроводу відповідають власники (орендатори) стадіонів.

1.6. За організацію, проведення та ефективність психологічного супроводу відповідає директор департаменту персоналу.

1.7. Діяльність служби психологічного супроводу здійснюється на основі реалізації наступних принципів:

- науковості: полягає в науковій обґрунтованості форм, методів та засобів психологічного забезпечення;
- комплексності, активності та безперервності: здійснюється за умови взаємозв'язку й взаємодоповнення різних форм та методів роботи, регулярно, плановірно з метою підвищення ефективності виконання професійних завдань персоналом стадіону;
- об'єктивності: працівниками психологічної служби відповідної компетенції та кваліфікації застосовуються апробовані психодіагностичні методики з високим рівнем надійності і валідності та сучасних науково-обґрунтованих методик розвиваючої та реабілітаційної роботи;
- гуманізму: заходи психологічного супроводу спрямовано на профілактику впливу негативних факторів професійної діяльності персоналу стадіону шляхом формування професійно-психологічної компетентності, готовності до дій в особливих умовах;
- діяльнісного підходу: вивчення й урахування закономірностей індивідуальних та групових проявів психіки здійснюється безпосередньо в процесі професійної діяльності.

II. Види діяльності суб'єктів та складові психологічного супроводу

2.1. Видами діяльності суб'єктів психологічного супроводу є:

- здійснення соціально-психологічного дослідження та професійної психодіагностики з метою відбору спеціалістів із прогнозом успішної працездатності, наявності достатніх психофізіологічних резервів;

- забезпечення комплексної професійно-психологічної підготовки та підвищення професійно-психологічної компетентності працівників стадіону;
- організація заходів щодо формування та підтримання оптимального соціально-психологічного клімату в колективі, ефективної взаємодії між окремими службами та підрозділами персоналу та між працівниками одного підрозділу;
- здійснення психологічної допомоги працівникам у процесі професійної адаптації;
- запобігання впливу несприятливих факторів діяльності, проведення психопрофілактики, психологічної реабілітації з працівниками після стресових ситуацій;
- організація аналізу ефективності діяльності персоналу стадіону в побудові ефективної взаємодії з уболівальниками та оптимальності їх психоемоційних витрат;
- консультативно-методична допомога керівництву стадіону, а саме: здійснення інформаційної підтримки в інтересах забезпечення громадського правопорядку під час проведення спортивно-масових заходів; оцінка психологічного стану та професійної придатності персоналу; навчання керівного складу формам і методам ефективної роботи з працівниками стадіону з метою підвищення їхньої професійно-психологічної компетентності, пошук умов максимально ефективного застосування професійних та особистісних ресурсів персоналу при підготовці та проведенні масових спортивних та інших заходів на стадіоні.

2.2. Складовими психологічного супроводу визначаються:

- професійно-психологічний відбір персоналу стадіону на посади працівників різних служб та підрозділів.
- психологічна підготовка персоналу до діяльності в умовах спортивно-масових та інших заходів на стадіоні,

- психологічний супровід діяльності персоналу стадіону: психологічна просвіта, підвищення професійно-психологічної компетентності; психопрофілактична робота з метою запобігання розвитку професійного вигорання, консультативна допомога, психологічна реабілітація;
- психологічний супровід взаємодії та роботи з уболівальниками, фан клубами та громадськими організаціями;
- психологічне забезпечення управлінської діяльності керівництва стадіону, його окремих підрозділів.

2.3. Завданнями професійно-психологічного відбору персоналу стадіону є такі:

- аналіз, оцінка та прогнозування успішної працездатності та наявності психофізіологічних резервів, відповідність індивідуальних професійно важливих психологічних характеристик кандидатів на посади працівників стадіону умовам ефективного виконання конкретних професійних завдань.

2.4. Завданнями психологічної підготовки персоналу до діяльності в умовах спортивно-масових та інших заходів на стадіоні є:

- психологічний супровід загальної професійної підготовки та навчання персоналу;
- формування знань про психологічні закономірності масовидної поведінки, розвиток умінь адекватно оцінювати ситуацію спілкування з відвідувачами, здійснювати ефективне прогнозування деструктивних процесів у натовпі та запобігати масовим заворушенням; не піддаватися на провокації з боку агресивно налаштованих учасників заходу, ефективно діяти навіть в умовах професійного стресу й ризику з мінімальними витратами власних адаптивних ресурсів;
- розвиток у персоналу психологічної стійкості до негативного впливу екстремальних умов професійної діяльності:

навчання прийомів та методів забезпечення стресостійкості, психологічної саморегуляції;

- розвиток професійно важливих якостей позитивної мотивації до виконання професійних завдань;
- створення умов для осмислення особистого професійного досвіду та досвіду більш кваліфікованих колег;
- розробка та впровадження системи психологічних тренінгів, які ефективно вирішують вищезазначені задачі та забезпечують організацію ефективної охорони громадського правопорядку під час спортивно-масових заходів.

2.5. Завданнями психологічного супроводу діяльності персоналу стадіону є такі:

- підтримка та розвиток психологічної стійкості персоналу для охорони громадського правопорядку в умовах проведення спортивно-масового заходу;
- психологічна просвіта та консультативна допомога персоналу;
- підвищення професійно-психологічної компетентності працівників; організація аналізу ефективності діяльності спеціалістів служби охорони та відділу стюардінгу, оптимальності їх психоемоційних витрат;
- моніторинг психологічного стану персоналу під час виконання службових завдань;
- запобігання професійному вигоранню, кризовим психоемоційним станам працівників, що можуть виникати внаслідок впливу екстремальних умов професійної діяльності;
- надання психологічної допомоги працівникам стадіону, які її потребують внаслідок дії психотравмуючих чинників під час виконання завдань з охорони громадського правопорядку;
- індивідуальне консультування персоналу з професійної адаптації та професійного розвитку.

2.6. Завданнями психологічного супроводу роботи з організації взаємодії з уболівальниками, фан клубами та громадськими організаціями є такі:

- цілеспрямоване дослідження засобами реального та віртуального спілкування настроїв серед уболівальників з **метою оцінки й прогнозу** поведінки відвідувачів спортивно-масових та інших заходів на стадіоні;
- консультативна, інформаційна допомога керівництву футбольного клубу, стадіону в організації ефективної профілактично-роз'яснювальної роботи з представниками аудиторії відвідувачів;
- пошук та впровадження оптимальних форм інформаційного спілкування (соціальні мережі та медіапростір) між спортклубом та уболівальниками через соціальні мережі та медіа простір: сайти фан-клубів, спортсменів, уболівальників-блогерів та інше;
- практична участь у роботі pr-менеджерів спортивних клубів у побудові відкритих стосунків із представниками фан клубів із залучення їх дотримання встановлених правил поведінки на стадіоні.

2.7. Завданнями психологічного супроводу управлінської діяльності керівництва стадіону, служби охорони, відділу стюардінгу та інших служб стадіону є такі:

- моніторинг, аналіз, оцінка та прогнозування розвитку чинників, що впливають на ефективність діяльності персоналу під час проведення спортивно-масового заходу;
- участь у раціональному розподілі персоналу для виконання професійних завдань згідно з рівнем розвитку професійно важливих психологічних характеристик із метою оптимального комплектування служб та підрозділів працівників стадіону;

- підготовка та реалізація рекомендацій щодо забезпечення високої психологічної готовності до виконання завдань з охорони громадського правопорядку;
- підвищення професійно-психологічної компетентності, організаторських та комунікативних навичок керівного складу стадіону та підрозділів, якості його управлінської діяльності шляхом упровадження тренінгових програм.

III. Загальна організація та проведення заходів психологічного супроводу спортивно-масових заходів

3.1. Психологічний супровід є складовою частиною роботи з персоналом стадіону, здійснюється директором департаменту персоналу, начальником служби безпеки, керівниками підрозділів персоналу та психологами стадіону.

3.2. Заходи психологічного супроводу здійснюються з усіма категоріями персоналу стадіону, але найбільша увага приділяється саме працівникам служби охорони та відділу стюардінгу.

3.3. До організаційної структури психологічного супроводу психологічної служби стадіону входять:

- відповідні посадові особи в Міністерстві молоді та спорту, Федерації футболу, футбольних клубах та органах місцевого самоврядування, на яких покладено забезпечення громадського порядку та безпеку під час проведення футбольних матчів;
- представники організаторів матчів, власників (орендаторів) стадіонів, які відповідають за психологічне забезпечення: директор департаменту персоналу, начальник служби безпеки, керівники підрозділів персоналу та психологи стадіону.

3.4. Заходи психологічного супроводу, що потребують застосування сучасних ефективних форм та методів практичної психології, здійснюються посадовими особами, які мають психологічну освіту.

3.5. Організацію та контроль проведення заходів психологічного супроводу здійснює директор департаменту персоналу.

3.6. Заходи психологічного супроводу включаються до плану роботи з персоналом стадіону, окремими його підрозділами та до планів роботи суб'єктів психологічного забезпечення.

3.7. Заходи психологічного супроводу, що передбачають залучення профільних фахівців структурних підрозділів МВС, Державної служби України з надзвичайних ситуацій, місцевих закладів охорони здоров'я погоджуються з директором департаменту персоналу, начальником служби безпеки, керівниками підрозділів персоналу

IV. Основні функції суб'єктів психологічного супроводу

4.1. Функцією керівника управління по роботі з персоналом стадіону як суб'єкта психологічного супроводу є:

- розгляд результатів діяльності суб'єктів з числа керівників підрозділів та психологів при прийнятті управлінських рішень;
- безпосереднє керівництво діяльністю суб'єктів психологічного супроводу стадіону;
- аналіз та оцінка стану психологічного супроводу спортивно-масових заходів щодо його удосконалення та розвитку;
- організація поточного та перспективного планування заходів психологічного супроводу з персоналом стадіону;
- створення умов для організації та проведення тренінгових програм з персоналом стадіону, націлених на підвищення його професійно-психологічної компетентності;
- забезпечення методичної підготовки суб'єктів психологічного супроводу спортивно-масових заходів;
- керівництво діяльністю психологів стадіону.

4.2. Функціями керівників підрозділів персоналу стадіону як суб'єктів психологічного з супроводу є:

- організація та проведення заходів психологічного супроводу з персоналом підрозділу в межах компетенції;
- аналіз, оцінка та прогнозування динаміки змін психологічного стану працівників під час виконання професійних завдань;
- безпосередня особиста участь у тренінгових програмах підвищення професійно-психологічної компетентності підрозділу персоналу;
- розгляд висновків та рекомендацій психологів стадіону при прийнятті управлінських рішень.

4.3. Практичні психологи стадіону безпосередньо організують та забезпечують виконання завдань відповідно до цього Положення.

4.4. Функціональні обов'язки психологів стадіонів розробляються та затверджуються з урахуванням організаційно-штатної структури стадіону та на підставі типових посадових інструкцій.

4.5. Фахівці-психологи несуть відповідальність за:

- повноту та ефективність заходів психологічного супроводу проведення спортивно-масових та інших заходів на стадіоні;
- здійснення професійного психологічного відбору персоналу стадіону на різні посади;
- розробку та впровадження тренінгових програм в систему підготовки персоналу стадіону до роботи в умовах проведення спортивно-масових заходів;
- своєчасність виконання завдань щодо підготовки підвищення професійно-психологічної компетентності персоналу та організації їх супроводу в процесі діяльності;
- ефективність роботи щодо попередження та профілактики професійного вигорання, особистісної дезадаптації працівників;

- організацію підтримки власної професійної придатності на рівні, який забезпечує виконання поставлених завдань;
- постійне дотримання етичних та правових норм проведення заходів діяльності, забезпечення етичного використання психологічної інформації про працівників стадіону.

V. Науково-методичне й фінансове забезпечення діяльності суб'єктів психологічного супроводу

5.1. Науково-методичне й фінансове забезпечення спрямовується на:

- проведення заходів психологічного супроводу;
- розробку методологічних і теоретичних основ організації та проведення психологічного супроводу, програм підготовки, підвищення професійно-психологічної компетентності, реабілітації, рекомендацій; конкретизацію форм, методів і засобів психологічного супроводу; здійснення їхньої експертної оцінки;
- проведення досліджень з проблем психологічного супроводу проведення спортивно-масових заходів на стадіоні;
- підготовку інформаційних, просвітницьких матеріалів, посібників для керівників служб та підрозділів, працівників, вболівальників;
- обґрунтування перспектив психологічного супроводу.

5.2. Установами, що розробляють методологічні, теоретичні і методичні проблеми психологічного супроводу, є навчальні заклади, науково-дослідні установи Міністерства внутрішніх справ, Державної служби України з надзвичайних ситуацій, Міністерства молоді та спорту України, інші установи відповідно до чинного законодавства України.

4.3. Авторська тренінгова програма «Підвищення професійно-психологічної компетентності стюардів і працівників служби безпеки стадіону» та її апробація

Тренінгові технології є ефективним, визнаним засобом підготовки персоналу в різних сферах професійної діяльності, розвитку професійних знань й умінь персоналу, модифікацію його установок і соціального поведіння способами, що відповідають цілям організації і вимогам діяльності. Завдяки численним різновидам тренінгу, його формам, методам, прийомам, вагомим позитивним результатам, що отримують люди й організації до нього все більше звертаються та використовуються в різноманітних галузях [59].

Отже, на наш погляд, тренінг має багатий потенціал для підготовки персоналу стадіону бо може створювати умови для імітації зовнішніх елементів спортивно-масового заходу, моделювання небезпечних ситуацій; а також для ефективного відновлення їх психічних та фізичних ресурсів. Завдяки тренінговим заняттям можна створити умови для усвідомлення персоналу стадіону власних особливостей, сформованого образу іншої людини, а конкретно вболівальника, для розвитку особистісної мотивації корекції й пошуку оптимальної стратегії поведінки з оточуючими.

Багатьма сучасними дослідниками (І.В. Вачков, Ю.М. Ємельянов, В.О. Лефтеров, Л.І. Мороз, Ю.М. Швалб, Т.С. Яценко та ін.) з достатньою повнотою доведено, що одним з дієвих інтерактивних впливів на особистість професіонала екстремального профілю діяльності є соціально-психологічний тренінг [13,14, 61, 162]. Цілеспрямоване тренування психіки під час тренінгу активізує потенціал людини, що зумовлене прогресивною транспсихічною маніпуляцією. Цей феномен лежить відкриває можливість здійснення особистосттю рефлексії минулого, моделювання майбутнього, сприяє розвитку людини й групи. Сутність механізму

впливу тренінгу на особистість полягає в тому, що його учасники під впливом прогресивних маніпуляцій отримують конкретний чуттєво-практичний досвід, відбувається така психологічна трансформація, яка може продовжуватися за межами тренінгового середовища та сприяти особистісному й професійному розвитку [61].

Обґрунтовано необхідність і можливість використання соціально-психологічного тренінгу для відновлення психічних та фізичних ресурсів спеціалістів, які працюють в екстремальних умовах. При використанні соціально-психологічного тренінгу для відновлення психологічної стійкості основними змістовними блоками стають такі: «комунікативний», «поведінково-діяльнісний», «когнітивний», «свідомість особистості», «емоційний» та «ставлення особистості» [160].

Відомий науковець і практик у галузі тренінгу І.В. Вачков виділяє також профілактичну спрямованість і функцію тренінгів, яка полягає в тому, що ця форма підготовки націлена на збереження психологічної цілісності особистості, попередження нервово-психічних розладів, профілактику несприятливого впливу зовнішніх чинників, зокрема, професійної деформації, реабілітацію після психотравмуючих подій, а також у цілому підвищення рівня психічного здоров'я [13].

Багатофункціональність тренінгу дозволяє ефективно використовувати його для розвитку комунікативних здібностей, розвитку вольових характеристик, підвищує ефективність оволодіння професійними знаннями, вміннями й навичками, виявлення та вирішення особистісних, професійних проблем [59].

Тренінг як форма підготовки персоналу стадіону створює умови для осмислення особистого професійного досвіду та здобутків 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 гли-

бокий самоаналіз, відпрацювати алгоритми ефективних дій у певних ситуаціях, осмислити особистий професійний досвід та досвід колег. Отже, вважаємо за доцільне активно використовувати в процесі підготовки стюардів такий тренінговий метод, як відеоаналіз. Спостереження та аналіз комунікації сприяє оволодінню засобами регуляції власної комунікативної позиції. Зокрема, процес спостереження дозволяє виявити та оцінити ефективність системи правил, керуючись якими люди організовують взаємодію. Отже, спостереження за комунікативною поведінкою інших людей являє собою ефективний спосіб підвищення власної соціально-психологічної компетентності [87].

Спираючись на проведений у розділі 1 теоретичний аналіз професійно-психологічної компетентності фахівців екстремальних видів діяльності, а також на результати нашого емпіричного дослідження, ми визначили складові професійно-психологічної компетентності стюардів і працівників служби безпеки стадіону, основними з яких є:

1. Знання механізмів та закономірностей психології мас, конфліктології.
2. Вміння управляти масовою поведінкою людей та здійснювати психологічний вплив.
3. Навички попереджувати та вирішувати конфліктні ситуації з відвідувачами.
4. Вміння протидіяти негативному інформаційно-емоційному впливу, володіння навичками емоційної саморегуляції
5. Розвинені комунікативні та соціально-психологічні якості: толерантність, емпатичність, співпраця, взаємодія тощо.

Для вдосконалення психологічної підготовки працівників стадіонів нами запропоновано авторський тренінг із підвищення професійно-психологічної компетентності стюардів та працівників служби безпеки стадіону. 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. Розвиток особистої відповідальності за успішне проведення масових заходів на стадіоні.
2. Засвоєння базових знань з психології мас і набуття вмінь психологічного впливу та управління масовою поведінкою людей.
3. Формування соціально-комунікативної компетенції, у тому числі навичок попередження та вирішення конфліктних ситуацій з відвідувачами.
4. Розвиток навичок стресостійкості 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. Усвідомлення значення іміджу стюарда, фахівця служби безпеки, розвитку гордості за належність до стадіону, клубу.

В організаційну структуру й методику проведення заняття входять:

- формулювання і конкретизація цілей і завдань кожного модуля тренінгу та конкретних вправ;
- планування сценарію тренінгу: вступна частина занять – мотивуюча; основна – інформуюча, тренувальна, та заключна – саморефлексія, підведення підсумків групової роботи, надання рекомендацій;
- уточнення кількості учасників, часу і місця проведення;
- визначення рівня вправ: для всіх учасників заняття, для окремих груп, взаємообмін між групами, вправи особисто-орієнтовані індивідуальні;
- визначення потреби у матеріалах (папір, олівці тощо), спеціальному обладнанні (проектор, комп'ютер, відеозапис тощо);

- порядок проведення: вступна частина занять – як орієнтовно-мотивуюча, активізуюча; основна частина – інформаційна, розвивальна та заключна – підведення підсумків та надання рекомендацій і завдань на самостійну роботу.

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, експериментів, рольових ігор тощо; аналітична робота ведучого – осмислення змін позицій учасників, їхніх психологічних показників (стомлення, інтерес та ін.) та динаміки групових процесів.

Загальна програма психологічного тренінгу, яку змістовно представлено в Додатку К, складається з п'яти блоків, кожен націлений на реалізацію конкретних завдань шляхом застосування прийомів, форм тренінгової роботи (табл. 4.1).

Завдяки тренінговим заняттям, організованим на стадіоні «Донбас-Арена», були створені умови для усвідомлення персоналом стадіону власних особливостей, образу вболівальника, для розвитку особистісної мотивації, пошуку оптимальної стратегії поведінки з оточуючими.

Для встановлення ефективності розробленого тренінгу з підвищення професійно-психологічної компетенції стюардів та працівників служби безпеки стадіону було організовано експериментальне дослідження. Частина досліджуваних стали учасниками тренінгу: 12 охоронців та 15 стюардів стадіону «Донбас-Арени». Отже, раніш отримані результати тестування цих працівників порівнювалися з показниками психодіагностичного дослідження за методиками «ДМВ» Т. Лірі, методикою «Експрес-діагностики стійкості до конфліктів» та «Діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової», отриманими після проведення тренінгу.

Таблиця 4.1

Методична структура «Тренінгу з підвищення професійно-психологічної компетентності стюардів та працівників служби безпеки стадіону»

Назва блок-модуля	Основні завдання	Методи
«Моя особиста відповідальність за успішне проведення масового заходу на стадіоні»	Сформувати поняття про безпеку та громадський порядок під час спортивно-масового заходу; створити умови для усвідомлення задач, професійної діяльності працівників служби охорони та відділу стюардінгу. Розвивати професійне мислення, розуміння труднощів, ризиків, наявність конструктивних та деструктивних уявлень, стереотипів та упереджень, пов'язаних з професійною діяльністю.	Представлення власної ролі в організації спортивно-масового заходу, створення та відпрацювання інструктажів, презентація, розробка алгоритму дій у конкретних професійних ситуаціях, демонстраційний експеримент та інше.
«Футбол та насилля»	Засвоєння системи знань про причини й умови вияву різноманітних форм масовидної активності, про закономірності їхнього розвитку і трансформації в 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.	Презентація «Футбол та насилля», лекція – знайомство з психологічними аспектами масової поведінки, особливостями психології вболівальників і футбольних фанатів, перегляд та аналіз відеоматеріалів, мозковий штурм «Управління масовидною поведінкою», підготовка групової презентації, демонстраційний експеримент.

Продовження таблиці 4.1

Назва блок-модуля	Основні завдання	Методи
Професійно-психологічна компетентність працівника стадіону, який відповідає за безпеку та громадський порядок	Формування вмінь і навичок, 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; формування оптимального співвідношення домінантних та компромісних стратегій у спілкуванні.	Рольові ігри, моделювання екстремальних ситуацій; швидкості реакції; міні – лекції «Механізми, прийоми і способи комунікації та подолання бар'єрів спілкування», «Теорія сприйняття: сприйняття – інтерпретація – поведінка», обговорення, аналіз матеріалів відео спостереження.
Стресостійкість та саморегуляція в професійній діяльності охоронця та стюарда	Ознайомлення з видами психічних і психофізіологічних станів, що виникають в екстремальних умовах, причинами виникнення, методами саморегуляції: тренування навичок контролю та регуляції психофізіологічного й соматичного компоненту стану, оволодіння навичками релаксації, мобілізації, самонавіяння, адаптивного мислення й оздоровчої візуалізації.	Практикум з релаксації, аутогенного тренування, мобілізаційного й розслаблюючого дихання, медитації, десенсибілізації, тілесно орієнтованих технік, нейро-лінгвістичного програмування. Тренінг оздоровчої візуалізації, позитивного мислення тощо.
Імідж стюарда, фахівця служби безпеки	Відпрацювання вмінь і навичок, пов'язаних із пошуком та здійсненням оптимального варіанту дій, розвиток і вдосконалення комунікативних навичок, умінь із реалізації узгоджених дій, навичок швидкодії в умовах дефіциту часу, вмінь і навичок самоконтролю та самооблізації тощо. Розвиток навичок самоаналізу та механізмів внутрішнього контролю.	Саморефлексія, самоаналіз, групова дискусія, ситуаційно-рольові ігри, тактичні навчання, обговорення матеріалів відео спостереження, тестовий контроль знань, умінь, навичок і якостей.

Так, середні результати двох тестувань, досліджуваних за кожною шкалою ДМВ Т. Лірі графічно відображені на діаграмі рис. 4.1.

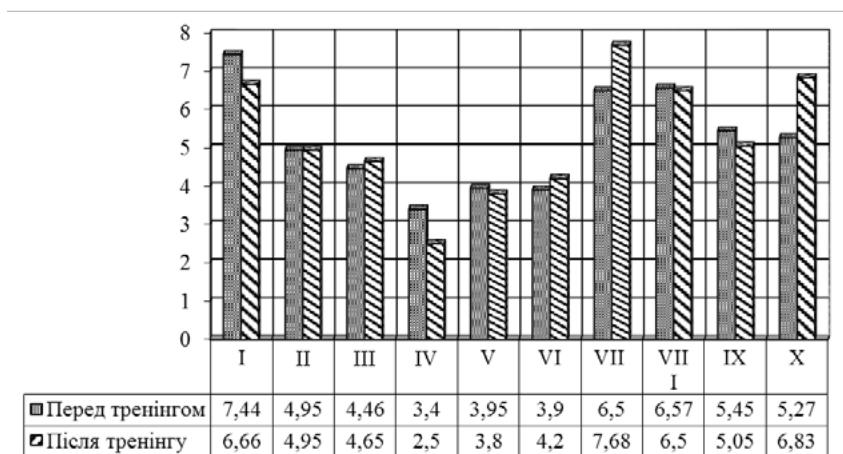


Рис. 4.1. Середньогрупові дані тестування учасників тренінгу за методикою ДМВ Т. Лірі

I – «Владний – лідируючий»; II – «Незалежний – домінуючий»; III – «Прямолінійний – агресивний»; IV – «Недовірливий – скептичний»; V – «Покірний – сором'язливий»; VI – «Залежний – слухняний»; VII – «Співпрацюючий – конвенціональний»; VIII – «Відповідальний – великодушний»; IX – «Рівень домінування»; X – «Рівень доброзичливості».

У результаті порівняльного статистичного аналізу отриманих даних з використанням t-критерію Стьюдента була визначена статистична значимість розходжень отриманих результатів дослідження на кожному етапі (табл. 4.2).

Як видно з табл. 4.2, на досить високому рівні значимості $p \leq 0,01$, статистично достовірно зменшився показник за IV октантом – «Недовірливий – скептичний», що свідчить про значимі зміни учасників тренінгу в стилях міжособистісного спілкування від уразливості, підозрливості, недовірливості, схильності до критицизму, замкнутості, ригідності установок до реалістичнос-

ті бази суджень і вчинків, практичності й більшої задоволеності своєю позицією в групі. У випробуваних стали більш вираженими ступінь довіри та некритичності до оточуючих.

Значимо збільшився показник за VII октантом – «Співпрацюючий – конвенціональний» ($p \leq 0,01$). Виходячи з цього, можна стверджувати, що після участі в тренінгу стиль міжособистісного спілкування досліджуваних достовірно став характеризуватися більшою сприйнятливістю до емоційного настрою інших, більшим прагненням до тісного співробітництва з людьми, бажанням знайти спільне із навколишніми й формувати дружелюбні стосунки з ними.

Таблиця 4.2

Порівняльний статистичний аналіз результатів тестування до і після тренінгу за методикою ДМВ Т. Лірі

Тестування	Октанти									
	I. Владний – лідируючий	II. Незалежний – домінуючий	III. Прямолінійний – агресивний	IV. Недовірливий – скептичний	V. Покірний – сором'язливий	VI. Залежний – слухняний	VII. Співпрацюючий – конвенціональний	VIII. Відповідально-великодушний	IX. Рівень домінування	X. Рівень доброзичливості
t-критерій Стьюдента	0,38	0,1	-0,85	3,54	0,31	-1,68	-3,23	0,78	0,63	-1,79
Рівень значимості p	0,6	0,9	0,4	0,01	0,75	0,1	0,01	0,37	0,53	0,07

Даний факт також підтверджується виявленими в результаті дослідження тенденціями до зростання показників за шкалою доброзичливості при $t = -1,79$, ($p = 0,07$). Це свідчить про те, що після тренінгу в досліджуваних стають більш вираженими такі людські якості, як дружелюбність і доброзичливе ставлення до інших людей під час спілкування й взаємодії з ними. Таким чином, результати дослідження за методикою діагностики міжособистісних відносин Т. Лірі показують, що в стюардів стадіону,

які пройшли тренінг, достовірно покращуються комунікативні властивості особистості й оптимізуються стилі міжособистісного спілкування. Зокрема, виявляється схильність до співробітництва і кооперації, більша гнучкість у вирішенні проблем і конфліктних ситуацій, зростає рівень довіри, теплоти й дружності у ставленні до оточуючих.

За результатами діагностики професійного вигорання у стюардів (рис. 4.2), встановлено, що після участі в тренінгу в них статистично значимо зменшується рівень емоційного виснаження ($p \leq 0,01$) та деперсоналізації ($p \leq 0,05$). Це свідчить про певну стабілізацію емоційної сфери, значне зменшення професійного вигорання, емоційної спустошеності, втоми та апатії.

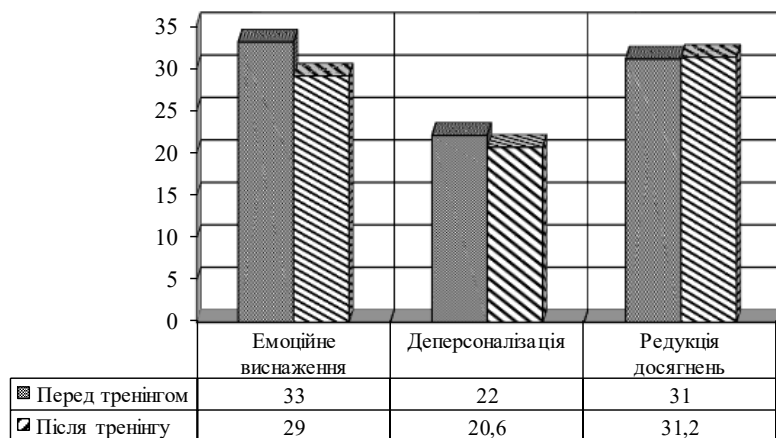


Рис. 4.2. Середньогрупові дані тестування учасників тренінгу за методикою «Діагностика професійного вигорання»

Результати вивчення конфліктостійкості учасників тренінгу за методикою «Експрес-діагностика стійкості до конфліктів», свідчать про підвищення їхнього рівня конфліктостійкості: 81% учасників демонструють високий рівень конфліктостійкості, тоді коли такий результат до участі в тренінгових заняттях був

у 29 %. Отже, можемо стверджувати, що працівники стадіону, які були учасниками тренінгу стають більш виваженими, враховують думку інших, не піддаються на провокації та спроможні до компромісу.

Результати проведенної експериментальної перевірки ефективності тренінгу з підвищення професійно-психологічної компетентності стюардів та працівників служби безпеки стадіону дозволяють зробити висновок про те, що запропонований тренінг вирішує такі завдання психологічної підготовки стюардів та спеціалістів з охорони стадіону:

- засвоєння оптимальних умінь спілкування, а саме: сприйняття вболівальників без упереджень та стереотипів, розуміння передумов виникнення різних емоційних станів, кореляція їх із базовими формами захисту, адекватність в оцінці власного внеску у виникнення непорозумінь, бачення та корекція стереотипно-деструктивних тенденцій поведінки;
- уміння адекватно оцінювати ситуацію масовидної поведінки, прогнозувати тенденції її розвитку, бачення та застосування можливостей і варіантів управління нею;
- оволодіння вміннями відслідковувати та оцінювати свій емоційний стан, керувати ним, використовуючи різні техніки і методи саморегуляції формування впевненості у власній професійній компетентності;
- зниження або усунення негативних емоційних реакцій працівників на екстремальні фактори і ситуації;
- підвищення опірності до екстремальних труднощів, розвитку винахідливості, кмітливості, швидкості реакцій.

Отже, апробація тренінгу в групі працівників служби безпеки та відділу стюардінгу стадіонів засвідчила позитивний вплив на рівень професійно-психологічної компетентності працівників стадіону. Зокрема, після тренінгу, як свідчать результати опитування самих працівників і старшого персоналу стадіону, значно

зменшилася кількість конфліктних ситуацій у процесі спілкування 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 за розділом

Загальне бачення запропонованої системи психологічного супроводу, яка б забезпечувала відповідність простору активності особистості працівника стадіона нормативному й ціннісно-смысловому наповненню оточуючого її середовища, тобто спортивно-масовому заходу, нами представлено в схемі, де відображено завдання, найсуттєвіші складові організації та проведення спортивно-масового заходу й забезпечення професійного середовища спеціалістів служби безпеки, стюардів та інших підрозділів працівників стадіону.

Метою системи психологічного забезпечення є формування психологічної готовності та вмінь персоналу стадіону ефективно захищати громадський порядок під час проведення масових спортивних заходів на стадіоні з мінімальними витратами власних адаптивних ресурсів. Підвищення рівня безпечного проведення спортивно-масового заходу для всіх категорій його учасників може бути досягнуто шляхом цілеспрямованого застосування психологічних технологій мобілізації та розвитку психологічного потенціалу особистості працівника, його професійно-психологічної компетентності службового колективу, підвищення ефективності організаційно-управлінських процесів. На шляху до реалізації мети вирішуються практичні завдання: професійно-психологічний відбір спеціалістів; забезпечення професійно-психологічної підготовки персоналу стадіону; підтримання оптимального соціально-психологічного клімату в колективі, організації ефективної взаємодії; психологічна допомога працівникам у

процесі професійної адаптації; первинна психопрофілактика та реабілітація після стресових ситуацій; підвищення ефективності організаційно-управлінських процесів заходів психологічного забезпечення.

Ця робота повинна здійснюватися через відповідну організаційну та практичну діяльність. Розроблене «Положення про психологічний супровід масових спортивних заходів на стадіоні», яке чітко визначає зміст, організацію, складові психологічного забезпечення масових спортивних заходів на великих стадіонах, види діяльності та основні функції суб'єктів психологічного забезпечення, організаційну структуру психологічної служби стадіону. Визначені також задачі психологічного забезпечення організації взаємодії та роботи з уболівальниками, фан клубами та громадськими організаціями.

Серед ключових завдань психологічного забезпечення проведення спортивно-масових заходів упровадження сучасних тренінгових технологій підготовки персоналу стадіону, які б сприяли формуванню психологічно грамотного працівника із високим ступенем розвитку психологічної стійкості, володінням знаннями соціально-психологічних характеристик масовидної поведінки, вмінням здійснювати ефективне прогнозування деструктивних процесів в натовпі та запобігати масовим заворушенням.

Тренінг, як інтегрована, універсальна система цілеспрямованого психологічного тренування й розвитку людини відповідно до потреб і цілей її особистості та діяльності, у роботі з персоналом стадіону володіє великим потенціалом для його підготовки, бо може створювати умови для імітації зовнішніх елементів спортивно-масового заходу, моделювання небезпечних ситуацій, а також для ефективного відновлення його психічних та фізичних ресурсів.

Саме на вирішення цих завдань націлена розроблена та апробована тренінгова програма з підвищення професійно-психологічної компетентності стюардів та працівників служби безпеки

стадіону. Програма складається з п'яти блоків, кожен націлений на реалізацію конкретних завдань шляхом застосування різноманітних прийомів, форм тренінгової роботи.

Експериментальне дослідження за комплексом методик, організоване для встановлення ефективності розробленого тренінгу з підвищення професійно-психологічної компетентності стюардів та працівників служби безпеки стадіону дозволяє стверджувати про:

- значимі зміни учасників тренінгу в стилях міжособистісного спілкування від уразливості, підозрливості, недовірливості, схильності до критицизму, замкнутості, ригідності установок до реалістичності бази суджень і вчинків, практичності і більшої задоволеності своєю позицією в групі. Стиль міжособистісного спілкування досліджуваних достовірно став характеризуватися більшою сприйнятливістю до емоційного настрою інших, більшим прагненням до тісного співробітництва з людьми, бажанням знайти спільне із оточуючими і формувати дружельні стосунки з ними;
- зменшення рівня емоційного виснаження та деперсоналізації, емоційної спустошеності, втоми та апатії, стабілізацію емоційної сфери;
- вивлення підвищення рівня конфліктостійкості. Працівники стадіону стають більш виваженими, враховують думку інших, не піддаються на провокації та спроможні до компромісу.

Практична значущість розробки системи психологічного забезпечення проведення спортивно-масових заходів полягає в тому, щоб підвищити ефективність, оптимізувати та вдосконалити професійну діяльність спеціалістів служби охорони стадіону стюардів та інших служб стадіону, задовольнити потреби управлінської практики, й, як результат, значно підвищити рівень безпечного проведення спортивно-масового заходу для всіх категорій його учасників.

ВИСНОВКИ

На підставі теоретико-методологічного аналізу історико-філософських та психологічних підходів до визначення феномену масової поведінки людей встановлено, що інтерес до цього явища має давнє походження, яке, у першу чергу, пов'язане з прикладами трагічних наслідків масової поведінки. До негативних соціально-психологічних характеристик маси, як прояву нової якості, що народжується в сукупності контактно або опосередковано взаємодіючих індивідів, належать такі: загострена емоційність, відчуття анонімності, безвідповідальність, ірраціоналізм, підкорення рішучому зовнішньому впливу, навіюваність, зараженість, радикальність.

Серед масовидних спортивних заходів виділяється футбол своїм динамізмом, видовищністю, емоційним злиттям глядачів із гравцями. Факторами трансформації публіки футбольного матчу в агресивний натовп є такі: скупчення великої кількості людей на обмеженій території стадіону, швидкість та непередбаченість зміни ігрової ситуації, світлові та звукові ефекти, особливості субкультури футбольних фанатів тощо. Найчастіше саме дії вболівальників як некерованої агресивної чи панікуючої маси, виступають основною причиною численних трагедій. Проведення масових спортивних заходів на сучасних мегастадіонах є потенційно небезпечним, а діяльність охоронців громадського правопорядку на футбольних матчах належить до екстремальних. Необхідність управління масовою поведінкою публіки на стадіонах є першочерговим завданням для організаторів масових заходів і зумовлює потребу побудови ефективної системи психологічного забезпечення проведення масових спортивних заходів на стадіонах.

Психологічне забезпечення масових спортивних заходів на сучасних мегастадіонах як системний процес має свою специфіку, яка полягає в урахуванні психологічних закономірностей

масовидної поведінки людей, а також у розвитку й виявленні персоналом стадіону спеціальних психологічних умінь та навичок. Основними психологічними чинниками, що впливають на проведення масових спортивних заходів, зокрема футбольних матчів, визначено: психологічні особливості управління та масової комунікації на стадіоні під час матчу, система взаємодії між підрозділами стадіону, органами правопорядку, рятувальниками тощо; психологічні характеристики персоналу стадіону та професійно-психологічний рівень реалізації покладених на них завдань; психодинамічні характеристики ігрової ситуації; кількість і рівень загальної активності відвідувачів матчу, їх мотивація, уподобання тощо; загальний емоційний фон відвідувачів стадіону, емоційне забарвлення окремих часових відрізків матчу; соціально-психологічні характеристики відвідувачів та взаємовідносин між ними, наявність і спрямованість лідерів, окремих угруповань, потенційних і реальних конфліктних ситуацій.

За результатами емпіричного дослідження встановлено, що більшість досліджуваних фахівців великих стадіонів володіє достатнім рівнем розвитку необхідних для забезпечення безпеки під час проведення футбольних матчів комунікативних здібностей та вмінь – це емпатія, толерантність, уміння будувати ефективну безконфліктну взаємодію з уболівальниками. Однак, у частини досліджуваних виражена конфліктність, уболівальники сприймаються персоналом стадіону, як люди з агресивно-конкурентною комунікативною позицією, також у працівників стадіонів спостерігаються процеси професійного вигорання, невміння витримувати емоційно напружені ситуації.

Обґрунтовано систему психологічного забезпечення масових спортивних заходів на сучасних українських мегастадіонах, складовими якої є врахування проблемної галузі та психологічних чинників проведення масових спортивних заходів, принципи, завдання та шляхи реалізації комплексу заходів щодо професійно-психологічного відбору й організації цілеспрямованої

психологічної підготовки персоналу стадіону; надання психологічної допомоги працівникам стадіону та запобігання їх професійному вигоранню; психологічного супроводу масових заходів в умовах великого скупчення людей та роботи з уболівальниками, фан-клубами; психологічної просвіти персоналу тощо. Для організаційно-практичної реалізації зазначених заходів розроблено «Положення про психологічний супровід масових спортивних заходів на великих стадіонах», яке конкретизує основні функції, види діяльності та загальну організацію заходів психологічного забезпечення, застосування психолого-практичних методів психологічної підготовки працівників стадіонів.

На підставі проведеного дослідження розроблено та апробовано тренінгову програму «Підвищення професійно-психологічної компетентності стюардів і працівників служби безпеки стадіону». Зазначений тренінг структурно складається з п'яти модулів, метою яких є підвищення фахового рівня та психологічної готовності працівників стадіону до виконання завдань щодо проведення масових спортивних заходів, розвиток у них психологічної стійкості, комунікативних умінь та навичок управління масовою поведінкою людей та запобігання надзвичайним ситуаціям на стадіоні.

Потребують подальшого вивчення: професіограми різних категорій фахівців стадіону, методи й алгоритми їх професійно-психологічного відбору; психологічні засади організації роботи персоналу з відвідувачами спортивно-масових заходів із формування культури вболівання; науково-прикладні розробки щодо психологічної корекції негативних емоційних станів, професійного вигорання фахівців, які відповідають за громадський порядок під час проведення спортивно-масових заходів тощо.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. **Абульханова-Славская, К. А.** Деятельность и психология личности / К. А. Абульханова-Славская. – М. : Наука, 1980. – 335 с.
2. **Александровский, А. Ю.** Социально-стрессовые расстройства – особая группа невротических и соматоформных нарушений [Электронный ресурс] / А. Ю. Александровский. // Материалы 12 съезда психиатров России. – М., 1995. – 863 с. – Режим доступа : <http://www.nedug.ru/lib/lit/psych/01dec/psych178/psych.htm>
3. **Ананьев, Б. Г.** Психология и проблемы человекознания. Избранные психологические труды / Б. Г. Ананьев; под ред. А. А. Бодалева. – М. : Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. – 384 с.
4. Амстердамский эталон для российских арен [Электронный ресурс] / stadiums.at.ua – Режим доступа : <http://stadiums.at.ua/news/2011-12-14-5180>
5. **Артьомов, П.** Соціологічна традиція дослідження футбольного хуліганізму: критичний аналіз [Електронний ресурс] / П.М.Артьомов. // Український соціум: соціологія, економіка, політика // Науковий журнал.-№6(17) – 2006. – С.7-16 – Режим доступа : <http://www.ukr-socium.org.ua/Arhiv/Statii/6.2006/%D1%F2%F0%E0%ED%E8%F6%FB%20%E8%E7%207-16.pdf>
6. **Барко, В. І.** Професійний відбір кадрів до органів внутрішніх справ (психологічний аспект): монографія / В. І. Барко. – К.: Ніка-Центр, 2002. – 344 с.
7. **Белль, В.** Хулиганы лишили «Динамо» Кубка [Электронный ресурс] / В. Белль. // Русская Германия. – № 51. – 2012. – Режим доступа : http://www.rgrb.de/index.php?id=8388&Itemid=13&option=com_rg&task=item
8. **Бехтерев, В. М.** Коллективная рефлексология / В. М. Бехтерев. – Петроград : Колос, 1921. – 432 с.
9. **Бехтерев, В. М.** Избранные работы по социальной психологии / В. М. Бехтерев. – М, 1994. – 400 с.
10. **Бодров, В. А.** Психологический стресс: развитие и преодоление. / В. А. Бодров. – М. : ПЕРСЭ. – 2006. – 528 с.
11. **Бодров, В. А.** Психология профессиональной пригодности: учебное пособие для вузов / В. А. Бодров. – [2-е изд.]. – М. : Per Se, 2006. – 511 с.
12. **Брединский, А.** Футбольный хулиганизм: анализ и меры противодействия. Безопасность для всех [Электронный ресурс] / А. Брединский. – Режим доступа : <http://sec4all.net/modules/myarticles/article.php?storyid=123>
13. **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.
14. **Вачков, И. В.** Психологический тренинг: методология и методика проведения / И. В. Вачков. – М. : Эксмо, 2010. – 450 с.
15. **Вергун, О. М.** Теорія натовпу : історія і сучасність / О. М. Вергун // Проблеми політичної психології та її роль у становленні громадянина Української держави : матеріали Другої Всеукраїнської наукової конференції, 13-14 листопада 1997 р. – К, 1997. – 402 с.
16. **Водопьянова, Н. Е.** Синдром выгорания : диагностика и профилактика. / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова – СПб. : Питер, 2005. – 336 с.
17. Возможного соперника «Зари» в ЛЕ ждут серьезные санкции от УЕФА [Электронный ресурс] // Сегодня.UA – Режим доступа : <http://sport.segodnya.ua/football/vozmozhnogo-sopernika-zari-v-le-zhdut-sereznye-sankcii-ot-uefa-632688.html>
18. **Волошин, Д. В.** В поисках причин хулиганства на футбольных стадионах Англии (конец 1950-х – сер. 1970-х гг.) [Электронный ресурс] / Д. В. Волошин // Актуальні проблеми вітчизняної та всесвітньої історії : зб. наукових праць. – Харків, 2012 (вип. 15). – 351 с. – Режим доступа : <http://periodicals.karazin.ua/apvvi/article/viewFile/598/423>
19. Гарантія безпеки. Інтерв'ю з керівником Департаменту з питань безпеки та правопорядку місцевого організаційного комітету (МОК) «Євро 2012 Україна» О. Западнюком [Електронний ресурс] // Security.ua Інформаційно-аналітичний портал – Режим

- доступу : http://security-ua.com/index.php?lang=ru&option=com_k2&tag UA Футбол
20. **Головатий, М.** Масова стихійна поведінка : анатомія явища [Електронний ресурс] / М. Головатий. // ПерсонаL. Журнал інтелектуальної еліти. – Режим доступу : <http://persona-l.pp.ua/rubrics/ekonomka-politika1/masova-stixijna-povednka-anatomya-yavishha>
 21. **Гончар, Д.** Коли і як почали грати у футбол. Футбол 24 [Електронний ресурс] / Д. Гончар. – Режим доступу : <http://kolkurs001.it-elit.in.ua/istoria.html>
 22. **Горелов, І. Ю.** Психологічна готовність працівників ОВС до застосування вогнепально-силового впливу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.09 / І. Ю. Горелов. – Харків, 2008. – 19 с.
 23. **Гостєєва, Т. В.** Проблеми прогнозування професійної успішності кандидатів на службу в органи внутрішніх справ України / Т. В. Гостєєва. // Вісник Національної академії оборони України : збірник наукових праць / ред. В. В. Стасюк – К. : НАОУ, 2010. – Вип. 2 (15). – С. 125 – 130.
 24. **Гудзенко, Є. В.** Оптимізація психологічного супроводу службово-бойової діяльності внутрішніх військ МВС України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук / Є. В. Гудзенко. – Харків, 2012. – 19 с.
 25. **Данилова, С. В.** Психологічні особливості оцінювання надзвичайної ситуації фахівцями воєнізованої гірничорятувальної служби України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук. / С. В. Данилова. – Харків, 2015. – 20 с.
 26. **Даннінг, Е.** Футбольні хулігани як світовий феномен 2002 [Електронний ресурс] / Е. Даннінг, П. Мерфі, І. Уоддінгтон, А. Астрінакіс – Режим доступу : <http://kursovi.in.ua/1r/vl-07613.html>
 27. Динамівські шанувальники жорстоко розправилися зі стюардами стадіону «Динамо» імені В. Лобановського [Електронний ресурс] // Newsme. – Режим доступу : <http://prosport.tsn.ua/sport/fanati-dinamo-zhorstoko-pobili-styuardiv-na-matchi-z-arsenalom-video.html>
 28. Діяльність Донецького юридичного інституту з психологічного забезпечення підготовки до проведення в Україні і місті Донецьку фінальної частини Чемпіонату Європи з футболу 2012 року [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.dli.donetsk.ua/index.php?option=com>
 29. **Дмитриєнко, Ю. Н.** Психология массового поведения и само массовое поведение как основные элементы массового (коллективного) правового сознания и коллективной правовой культуры [Електронний ресурс] / Ю. Н. Дмитриєнко – Режим доступу : http://www.rusnauka.com/11_NPE_2012/Pravo/1_108316.doc.htm
 30. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Вип. 1 : Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності. – Розділ 2 : Професії робітників / [уклад. Я. Кавторєва]. – Х., 2007. – С. 280-281.
 31. Донецькі фанати побили стюардів [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://chernigov.net/data/category/vbolivalniki>
 32. **Ефремова, Г. И.** Психологическое обеспечение профессиональной поддержки безработных женщин : дис. ... доктора психол. наук / Г. И. Ефремова. – Тверь : ТГУ, 2002. – 361 с.
 33. «Євро-2012» побило рекорди з відвідуваності. [Електронний ресурс] / Спорт. вісті – Режим доступу : http://www.visti.tv/new_pr.aspx?newsid=10910&ver=print
 34. Екстремальна психологія: підручник / [Євсюков О. П., Куфлієвський А. С., Лебедев Д. В. та ін.]; за ред. О. В. Тімченка. – К.: ТОВ «Август Трейд», 2007. – 502 с.
 35. **Зеер, Э. Ф.** Психология профессии: учебное пособие для студентов вузов / Э. Ф. Зеер. – [4-е изд., перераб., доп.] Серия «Gaudeamus» – М. : Академический проект; Фонд «Мир», 2006. – 336 с.
 36. История и национальные особенности фанатского движения Украины и России [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://dynamo.kiev.ua/blog/91566.html>
 37. **Камінський, А. І.** Становлення місцевої міліції в умовах реформування органів внутрішніх справ України: дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 / А. І. Камінський. – К., 2008. – 20 с.

38. **Канетти, Э.** Масса и власть / Э. Канетти [пер. с нем. Л. Ионина; ред. И. Борисова]. – М. : «AdMarginem», 1997. – 528 с.
39. **Караяни, А. Г.** Психологическая модель служебной деятельности как инструмент создания системы её психологического обеспечения [Электронный ресурс] / А. Г. Караяни. // Вестник ЮУрГУ. Серия «Психология». – 2013. – Т. 6. – Выпуск № 4. – С. 97. – Режим доступа : <http://dspace.susu.ac.ru/xmlui/bitstream/handle/0001.74/3062/12.pdf?sequence=1>
40. **Кацуба, Р. М.** Сучасний стан та перспективи розвитку взаємодії міліції з громадськістю при проведенні масових спортивних заходів / Р. М. Кацуба // Адміністративне право та адміністративна діяльність. – 2012. – №1. – С. 201.
41. **Кудряшов, А.Ф.** Кращі психологічні тести для профвідбору та профорієнтації. / А. Ф. Кудряшов. – Петрозаводськ : Петроком, 1992. – 208 с.
42. **Климов, Е. А.** Введение в психологию труда: Учебник для вузов / Е. А. Климов. – М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 1998. – 350 с.
43. **Кокурин, А.** Психологическое обеспечение экстремальной деятельности /А. Кокурин // Развитие личности. – 2004. – № 4. – С. 190-204.
44. **Копотун, І. М.** Особливості охорони громадського порядку під час проведення в Україні фінальної частини чемпіонату Європи з футболу 2012 року [Електронний ресурс] / І. М. Копотун. – Електронна бібліотека юридичної літератури – Режим доступу : <http://www.pravoznavec.com.ua/period/article/5430/%B2>
45. **Корнілов, В. С.** Теоретико-методологічні передумови розробки концепції соціально-психологічного забезпечення професійної діяльності / В. С. Корнілов // Соціологія. – № 1. – 2014. – С. 22-23.
46. **Короленко, Ц. П.** Психофизиология человека в экстремальных условиях. / Ц. П. Короленко. – Л., 1978. – 210 с.
47. **Корольчук, М. С.** Теорія і практика професійного психологічного відбору : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. / М.С. Корольчук, В. М. Крайнюк. – К. 9 : Ніка-центр, 2006. – 580 с.
48. **Колесниченко, О. С.** Психологічна робота з особовим складом сил охорони правопорядку щодо виконання службово-бойових завдань під час організації та проведення міжнародних великомасштабних спортивно-масових заходів: навчальний посібник / І. І. Приходько, О. В. Тімченко, І. В. Воробйова, Я. В. Мацегора, О. Є. Чернишенко, О. В. Кравченко. – Х. : НА НГУ, 2013. – 175 с.
49. **Котенев, И. О.** Методика социально-психологической диагностики уровня психической адаптации-дезадаптации : учебно-методические материалы по курсу «Экстремальная психология» / И. О. Котенев. – М. : Академия МВД РФ, 1994. – 111 с.
50. Краткий психологический словарь / [сост. Карпенко Л. А.; под. общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского]. – М. : Политиздат, 1985. – 431 с.
51. **Кузнецов, В. В.** Правове забезпечення громадської безпеки в контексті проведення в Україні фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу [Електронний ресурс] / В. В. Кузнецов // Європейські стандарти при формуванні сучасної концепції громадської безпеки в Україні. Тези доповідей науково-теоретичної конференції, Київ, 15 квітня 2011 року – Режим доступу : <https://refdb.ru/look/2381689-pall.html>
52. **Лазоренко, О. В.** Психологічна підготовка прикордонних нарядів до дій в екстремальних умовах : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук / О. В. Лазоренко. – Хмельницький, 2014. – 16 с.
53. **Лебедев, В. И.** Экстремальная психология. Психическая деятельность в технических и экологически замкнутых системах / В. И. Лебедев. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 431 с.
54. **Лебедев, В. И.** Личность в экстремальных условиях / В. И. Лебедев. – М. : Политиздат, 1989. – 303 с.
55. **Лебон, Г.** Психология народов и масс / Г. Лебон. // Психология толп. – М. : Институт психологии РАН, Издательство «КСП+», 1998. – 416 с.
56. Лекції соціології масової комунікації Томського Політехнічного Університета [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://fiercest.ru/referaty/lektcii-po-sotsiologii-massovoi-kommunikatsii-tomskogo-politehnicheskogo-universiteta/>

57. **Левин, К.** Разрешение социальных конфликтов / К. Левин; пер. с англ. И. А. Авидон. – СПб. : Речь, 2000. – 408 с.
58. **Леньков, С. Л.** Психологическое обеспечение профессиональной деятельности экономиста в современных информационных средах : дис. ... доктора психол. наук : 19.00.03 / С. Л. Леньков. – Тверь : ТГУ, 2004. – 388 с.
59. **Лефтеров, В. О.** Психологічні детермінанти загибелі та поранень працівників органів внутрішніх справ : монографія / В. О. Лефтеров, О. В. Тімченко – Донецьк : ДІВС МВС України, 2002. – 324 с.
60. **Лефтеров, В. О.** Особистісно-професійний розвиток фахівців екстремальних видів діяльності: дис. ...доктора психол. наук : 19.00.09 / Василь Олександрович Лефтеров. – Харків, 2009. – 408 с.
61. **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 / Лефтеров В.О. – 2008. – 242 с. – Т. II: Психотренінг в ОВС: практичний досвід, організація проведення та перспективи подальшого впровадження / Лефтеров В.О. – 2008. – 286 с.
62. **Логвиненко, Б. О.** Питання забезпечення безпеки і правопорядку масових спортивних заходів у державах Європи [Електронний ресурс] / Б. О. Логвиненко, С. В. Кравець. // Бібліотека наукових статей – Режим доступу : <http://www.stattionline.org.ua/pravo/76/12375-pitannya-zabezpechennya-bezpeki-i-pravororyadku-masovix-sportivnix-zaxodiv-u-derzhavah-yevropi.html>
63. **Логвинов, И. Н.**, Социально-психологическое исследование установки на поведение в конфликтной ситуации молодежных лидеров мужского и женского пола [Електронний ресурс] / И. Н. Логвинов, С. В. Сарычев Ученые записки: электронный научный журнал Курского государственного университета. – 2011. – № 2 (18) – Режим доступу : <http://scientific-notes.ru/pdf/019-032.pdf>
64. **Магомед-Емінов, М. Ш.** Феномен экстремальности. / М. Ш. Магомед-Емінов. – [2-е вид.]. – М. : Психоаналітична Асоціація, 2008, – 218 с.
65. **Мак-Дугалл, У.** Основные проблемы социальной психологии [Електронний ресурс] / У. Мак-Дугалл. – М., 1916. – Режим доступу : <http://socio.rin.ru/cgi-bin/article.pl?id=1171>
66. **Максименко, С. Д.** Генезис существования личности / С. Д. Максименко; пер. с укр. – К. : Изд-во ООО «КММ», 2006. – 239 с.
67. **Максименко, Ю. Б.** Основы теории вероятностей и математической статистики для психологов / Ю. Б. Максименко, Г. П. Матвеев. – Донецк : Юго-Восток, 2001. – 122 с.
68. **Макшанов, С. И.** Психология тренинга: Теория. Методология. Практика: монография / С. И. Макшанов. – СПб. : Образование, 1997. – 238 с.
69. **Марченко, В. А.** Історія розвитку гри у футбол [Електронний ресурс] / В. А. Марченко – Режим доступу : <http://korolenko.kharkov.com>
70. Методика «Діагностика рівня емпатії» І. М. Юсупова» / Лекції. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lektsii.com/1-58314.html>.
71. **Митина, Л. М.** Личностное и профессиональное развитие человека / Л. М. Митина // Вопросы психологии : журнал / [гл. ред. Е. В. Щедрина]. – 1997. – № 4. – С. 30–34.
72. **Мицкевич, В. А.** Формирование психологической устойчивости сотрудников ОВД. «Проблемы безопасности личного состава ОВД» [Електронний ресурс] / В. А. Мицкевич. – Минск, 1992. – 188 с. – Режим доступу : <http://www.aquarun.ru/psih/extrem/extrem4.html>.
73. **Московичи, С.** Век толп. Исторический трактат по психологии масс. / С. Московичи [пер. с франц. Т. П. Емельяновой]. – М. : Центр психологии и психотерапии, 1998. – 480 с.
74. **Мюллер, В. К.** Великий англо-український словник / В. К. Мюллер – К. : Арії, 2008. – 784 с.

75. **Мясищев, В. Н.** Психология отношений / В. Н. Мясищев – М. : Институт практической психологии; Воронеж : НПО «МОДЭК», 1995. – 238 с.
76. На итальянских стадионах будут использовать электрошокеры [Электронный ресурс] / Calcio News 16.10.14 – Режим доступа : <http://terrikon.com/posts/202346>
77. На стадионы Франции выходят отделы быстрого реагирования [Электронный ресурс] Хранитель. Медиапортал о безопасности // Охрана. – 2011. – №1. – Режим доступа : http://www.psj.ru/saver_magazins/detail.php?ID=68401
78. **Назаретян, А.** Психология стихийного массового поведения: Толпа, слухи, политические и рекламные кампании / А. Назаретян [лекции, 2-е изд., перераб.]. – М. : Академия, 2005. – 160 с.
79. Научно-практический электронный журнал «Гуманитарные научные исследования» [Электронный ресурс] – 2014. – №1. – Режим доступа : http://www.zpu-journal.ru/zpu/contents/2014/1/Zhuravlev_Sosnin-Psychology-Mass-Behavior/4_2014_1.pdf
80. **Нафтульев, А. И.** Психологическое обеспечение гибких производственных систем / А. И. Нафтульев, Н. М. Лебедева, В. С. Тимошук // Психологическое обеспечение трудовой деятельности. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1987. – 203 с.
81. **Немов, Р. С.** Психология: учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений / Р. С. Немов – Часть II. – М. : Просвещение, 1995. – 496 с.
82. **Никифоров, Г. С.** Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / Г. С. Никифоров, М. А. Дмитриева, Л. Н. Корнеева, [под ред. Г. С. Никифорова]. – СПб. : Изд-во СПбГУ, 1991. – 152 с.
83. **Новиков, В. С.** Психологическое обеспечение учебного процесса ВУЗов / В. С. Новиков, А. А. Боченков, А. Г. Маклаков, С. В. Чермянин. – СПб. ВмедА., 1997. – 254 с.
84. Об опыте по обеспечению правопорядка и безопасности при проведении футбольных матчей в европейских государствах [Электронный ресурс] МВД Республики Беларусь – Режим доступа : <http://mvd.gov.by/main.aspx?guid=24743>
85. Об утверждении Инструкции по организации психологического обеспечения служебной деятельности аварийно-спасательных служб [Электронный ресурс] // Лига закон. – Режим доступа : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/REG8922.html
86. «Обережно, ультрас!». Футбольні хулігани : частина 2. Італія / Біло-Сині [Электронный ресурс] / Сайт вболівальників «ДИНАМО КИЇВ». – Режим доступа : <http://white-blue.kiev.ua/articles/53.htm>
87. **Овсянникова, Я. О.** Соціально-психологічний тренінг як засіб відновлення психологічної стійкості рятувальників МНС : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук / Я. О. Овсянникова. – Харків, 2010. – 20 с.
88. **Ольшанский, Д. В.** Психология масс / Д. В. Ольшанский – СПб : Питер, 2001. – 368 с.
89. **Ольшанский, Д. В.** Основы политической психологии : учеб. пособие для вузов / Д. В. Ольшанский – Екатеринбург : Деловая книга, 2001. – 496 с.
90. **Ортега-и-Гассет, Х.** Восстание масс (1930) [Электронный ресурс] / Х. Ортега-и-Гассет // Вопросы философии. – 1989. – №4. – Режим доступа : <http://ztyk.chat.ru/lonely/gasset1.html>
91. Основы соціально-психологічного тренінгу : науково-практичні рекомендації / [за заг. ред. Л. І. Казміренко]. – Івано-Франківськ : Симфонія-форте, 2011. – 136 с.
92. Особенности программы подготовки стюардов на «Донбасс-Арене» [Электронный ресурс] / stadiums.at.ua. – Режим доступа : <http://stadiums.at.ua/news/2013-02-14-11294/>
93. **Охременко, О. Р.** Психологічні закономірності адаптації особистості до особливих умов діяльності : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. психол. наук: спец. 19.00.09 «Психологія діяльності в особливих умовах» / О. Р. Охременко. – К., 2005. – 32 с.
94. **Паперный, Е.** Футбол: лицензия на убийство [Электронный ресурс] // September 15, 2005. – Режим доступа: <http://psy.piter.com/library/?tp=1&rd=2&l=524&p=1182>
95. **Пастеров, К.** «Донбасс Арена» повышает имидж Украины [Электронный ресурс] / К. Пастеров // Прогород інформацій-

- не агентство. – Режим доступа : <http://progorod.info/18-06-2012/levchenko-donbass-arena-povyshaet-imidzh-ukrainy>
96. Педагогическая психология [учеб. для студентов вузов, обучающихся по пед. и психол. специальностям] / И. А. Зимняя. – 3-е изд., доп., исп. и перераб. – М. : Логос, 2004. – 382 с. – (Учебник для XXI века).
97. «Першопрохідцями» українського футболу були Львів та Одеса [Електронний ресурс] // Всеукраїнська незалежна суспільно-громадська газета «Козацький край». – Режим доступа : <http://cossackland.org.ua/2012/10/26/pershoprohidtsyamy-ukrajinskoho-futbolu-buly-lviv-ta-odesa/>
98. **Петров, О. П.** Футбол як засіб формування потреби в здоровому способі життя [Електронний ресурс] / О. П. Петров, А. О. Петров. //– Вісник Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Фізичне виховання, спорт і здоров'я людини. – С. 96-99. Режим доступа : http://science.kpnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/13/2014/06/20_ПетровПетров.pdf
99. **Петровский, А. В.** Личность. Деятельность. Коллектив / А. В. Петровский – М. : Политиздат, 1982. – 255 с.
100. Під час «Євро-2012» Донбас Арену відвідали понад 235 тисяч уболівальників [Електронний ресурс] // Кореспондент.net. – Режим доступа : <http://ua.korrespondent.net/euro/1366791-pid-chas-evro-2012-donbas-arenu-vidvidali-ponad-235-tisyach-ubolivalnikiv>
101. **Платонов, К. К.** Краткий словарь системы психологических понятий [Електронний ресурс] / К. К. Платонов. – М. : Высш. шк., 1984. – С. 170 – 171. – Режим доступа : <http://medznate.ru/docs/index-47557.html?page=2>
102. Популярность футбола в мире и в России [Електронний ресурс] – Режим доступа : <http://www.crm-sport.ru/biblio/st8.php>
103. **Поулсен, Ч.** Английские бунтари // Ч. Поулсен. [пер. с английского С. В. Кибирского]. – М. : Прогресс, 1987. – С. 6.
104. **Прохоров, А. И.** Проблемы профессионального становления / А. И. Прохоров. – М., 1989. – 84 с.
105. **Приходько, І. І.** Психологічна безпека персоналу екстремальних видів діяльності (на прикладі військовослужбовців внутрішніх військ МВС України) – автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. психол. наук: спец. 19.00.09 «Психологія діяльності в особливих умовах» / І. І. Приходько. – Х., 2014. – 38 с.
106. Правила проведения зрителей на стадионе Кубка Конфедераций FIFA 2017 года и Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года в России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://spb2018.com/media/ckuploads/2017/02/02/code-of-conduct.pdf>
107. Психологическое обеспечение социального развития человека / [под ред. А. А. Крылова]. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1989. – 149 с.
108. Психология деятельности в экстремальных условиях / [под ред. А. Н. Блеера]. – М. : Академия, 2008. – 253 с.
109. Психология личности. Тексты / [под ред. Ю. Б. Гиппенрейтер, А. А. Пузырея]. – М. : изд-во Моск. ун-та, 1982. – 288 с.
110. Психология личности : словарь-справочник / [под ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко]. – К. : Рута, 2001. – 320 с.
111. Психология масс / Хрестоматия [под ред. Д. Я. Райгородского]. – Самара : ИДБахрах, 1998. – 592 с.
112. **Рабинер, И.** Наша футбольная Russia. ОлмаМедиаГрупп / И. Рабинер. – М., 2008. – 480 с.
113. Рабочая книга практического психолога : пособие для специалистов, работающих с персоналом / [под ред. А. А. Бодалева, А. А. Деркача, Л. Г. Лаптева]. – М. : Изд-во Ин-та психотерапии, 2001. – 640 с.
114. **Розов, В. И.** Психологическое обеспечение деятельности в экстремальных ситуациях / В. И. Розов // Социальная психология. – 2007. – № 4(24). – С. 174-188.
115. **Розов, В. И.** Психология экстремальных ситуаций : адаптивность к стрессу и психологическое обеспечение : научно-практическое пособие / В. И. Розов. – К. : КНТ ; Саммит-Книга, 2012. – 480 с.
116. **Рощин, С.** Психологія натовпу : аналіз минулих досліджень і проблеми сьогодення / С. Рощин. // Психологічний журнал. – 1990. – № 5. – С. 3-9.
117. **Рибалка, В. В.** Психологія праці особистості : навчально-методичний посібник / В.В. Рибалка. – К. : ІЗМН, 1996. – 236 с.
118. **Родина, О. Н.** О понятии «успешности трудовой деятельности» / О. Н. Родина. // Вестник Московского университета [Се-

- рия 14. Психология] : сб. научн. ст. / глав. ред. Климов Е. А. – М. : Изд-во МГУ, 1996. – №3. – С. 60-67.
119. **Рубинштейн, С. Л.** Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн; [сост., авторы коментар. и послеслов. А. В. Брушлинский, К. А. Абульханова-Славская]. – СПб. : Питер Ком, 1999. – 720 с.
 120. Сайт ФК Мостовик [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://is-ulgr.jimdo.com/ультрас-мира/>
 121. «Сакральне для профанів!» Banderstat [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://ultras.lviv.ua/news/2013/09/sacrum-profanov.html>
 122. **Санникова, О. П.** Психологические контуры личности : форма и содержание / О. П. Санникова. // Актуальні проблеми соціальної психології та педагогіки. Тенденції розвитку психології в Україні : історія та сучасність: мат. Всеукр. наук.-практ. конф. – К. : Либідь, 2006. – С. 105-115.
 123. **Селезнев, В. Н.** Психологическое обеспечение деятельности корабельных специалистов в особах условиях службы : дис. ... доктора психол. наук : 19.00.14 / В. Н. Селезнев – М. : Воен. ун-т, 1997. – 366 с.
 124. **Семйон, І.** Футбол і війна. Як гра розв'язала конфлікт між Гондурасом та Сальвадором [Електронний ресурс] / І. Семйон. // УА. Футбол – Режим доступа : <http://www.ua-football.com/ua/ukrainian/history/1418724170-futbol-i-viyna-yak-gra-rozv%E2%80%98yazala-konflikt-mizh-gondurasom-ta-salvadorom.html>
 125. **Сенека, Л. А.** Нравственные письма к Луцилию. Письмо VII / Л. А. Сенека. [пер. и прим. С. А. Ошерова]. – М. : Наука, 1977. – 384 с.
 126. **Сенека, Л. А.** Философские трактаты / Л. А. Сенека. [пер. с латинского и комментарии Т. Ю. Бородай]. 2-е издание. – Алетея, СПб, 2001. – 400 с.
 127. **Сигеле, С.** Злочинний натовп (Lafoulescriminelle). Досвід колективної психології / С. Сигеле. [пер. з французької, доповнений Н. С. Тютчева]. – Новгород, 1893. –164 с.
 128. **Сидоренко, Е. В.** Методы математической обработки в психологии / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2006. – 350 с.
 129. **Скавронська, І.** Оцінювання конкурентних переваг країн у проведенні міжнародних спортивних мега-заходів / [Електронний ресурс] / І. Скавронська // Галицький економічний вісник. – 2013. – №1(40). – с. 24 – 31 – Режим доступа : http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/123456789/3011/2/GEV_2013_v40_No1-I_Skavronska-valuation_of_competitive_advantage__24.pdf
 130. **Смирнов, Б. А.** Психология деятельности в экстремальных ситуациях / Б. А. Смирнов, Е. В. Долгополова. – Х.: Изд-во «Гуманитарный Центр», 2007. – 276 с.
 131. **Смышляев, М. Н.** «Сантьяго Бернабеу» и безопасно, и комфортно [Электронный ресурс] / М. Н. Смышляев. // Спорт Экспресс. – Режим доступа : <http://www.sport-express.ru/football/news/274994>.
 132. **Собчик, Л. Н.** Диагностика межличностных отношений : модифицированный вариант интерперсональной диагностики Т. Лири : метод. руководство / Л. Н. Собчик. – М. : Изд-во МГУ, 1990. – 156 с.
 133. Социальная психология / [ред. Г. П. Предвечный, Ю. А. Шерковин]. – М. : Политиздат, 1975. – 315 с.
 134. Соціологія : навчальний посібник / [за ред. І.З. Танчин] – 3-те вид., перероб. і доповн. – Київ : Знання, 2008. – 351 с.
 135. **Столяренко, А. М.** Экстремальная психопедагогика : учебное пособие для ВУЗов / А. М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 608 с. – (Серия «Психология XXI век»).
 136. **Тард, Г.** Мнение и толпа / Г. Тард. // Психология толп. – М. : Институт психологии РАН, Издательство «КСП+», 1998. – 416 с.
 137. **Тацит П. К.** Сочинения в двух томах. Том первый. Анналы. Малые произведения / П. К. Тацит [пер. А. С. Бобовича]. – М. : СПб «Наука», 1969. – 830 с.
 138. **Телисеев, О.П.** Практикум по психологии личности / О.П. Елисеев. – СПб., 2003. – 560 с.
 139. **Теряева, М. А.** Исследование эффективности применения системы психологического обеспечения на начальном этапе спортивной подготовки юных спортсменов 10-12 лет [Электронный ресурс] / М. А. Теряева. // bmsi.ru – Режим доступа : <http://bmsi.ru/doc/5d33be6d-0f46-47f3-b08c-c859acf715e0>

140. **Тэн, И.** Происхождение современной Франции. / И. Тэн. [пер. с французского под ред. А. В. Швырова; приложение к «Вестнику Иностранной Литературы»]. – СПб. : Типография П. Ф. Пантелеева, Т-во Художественной печати, 1907. – 312 с.
141. **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.
142. У Харкові побилися фанати і стюарди [Електронний ресурс] // Newsme. – Режим доступу : <http://newsme.com.ua/ua/sport/football/1679805/>
143. Украинское зарождение ультрас [Електронний ресурс] // Сайт ФК Мостовик. – Режим доступу : <http://is-ulgr.jimdo.com>
144. Управление стадиона Эмирейтс [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.specialoperationssummit.com/media/1000009/11194.pdf>
145. Фанат «Шальке» сяде у в'язницю за використання піротехніки на стадіоні [Електронний ресурс] // Сегодня. UA – Режим доступа : <http://sport-ukr.segodnya.ua/football/fanat-shalke-syadet-v-tyurmu-za-ispolzovanie-pirotehniki-na-stadione-597727.html>
146. Фанати пояснили, чому кидали флаєри під час матчу Україна – Англія [Електронний ресурс] // Сайт Про Спорт – Режим доступа : <http://prosport.tsn.ua/sport/fanati-poyasnili-chomu-kidali-fayeri-pid-chas-matchu-ukrayina-angliya.html?page=2&items=31>
147. Фанатский беспредел по-итальянски [Електронний ресурс] // Сайт Terrikon – Режим доступа : <http://terrikon.com/posts/3567>
148. **Фетискин, Н. П.** Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп : учебное пособие / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов [ред. И. В. Тепкина] – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2005. – 490 с.
149. **Фрейд, З.** Массовая психология и анализ человеческого Я / З. Фрейд. // Психоанализ. Хрестоматия. – СПб. : Питер, 2001. – 128 с.
150. **Фромм, Е.** Анатомия человеческой деструктивности / Е. Фромм. [пер. с англ. Э. М. Телятникова, Т. В. Панфилова]. – Издательство АСТ. Серия Philosophy, 2004. – 635 с.
151. Футбольные стадионы. Технические рекомендации и требования. 5-е изд. – 2011. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.slideshare.net/apimenov/fifa-12966648>
152. **Хмиров, І.М.** Особливості психологічної адаптації рятувальників до екстремальних умов діяльності / І.М. Хмиров // Проблеми екстремальної та кризової психології. – 2009. – Випуск 6. – С. 221-231.
153. **Холл, К. С.** Теории личности / К. С. Холл, Г. Линдсей. [пер. с англ. И. Б. Гриншпун]. – К. : PSYLIB, 2005. – 386 с.
154. **Хорбні, Н.** Футбольна лихоманка [Електронний ресурс] / Нік Хорбні. – С.-П. : Амфора, 2007. – 378с.– Режим доступа : http://www.e-reading.by/bookreader.php/62444/Hornbi_-_Futbol'naya_goryachka.html
155. **Чижевский, А. Л.** Космический пульс жизни : Земля в объятиях Солнца. Гелиотараксия DJVU / А. Л. Чижевский – М. : Мысль, 1995. – 768 с.
156. **Шайдулин, М. Н.** Социально-психологические особенности футбольных фанатов России / М. Н. Шайдулин // Россия молодая: мат. VI всероссийской научно-практ.. / редкол.: В. Ю. Блюменштейн (отв. ред.) [и др.] – КузГТУ, 2014. 2014. – С. 600.
157. **Шерковин, Ю. А.** Психологические проблемы массовых информационных процессов / Ю. А. Шерковин. – М. : Мысль, 1973. – С. 217.
158. **Шибутани, Т.** Социальная психология. Проблема социального контроля / Т. Шибутани – Ростов н/Д : Феникс, 1999. – С. 42.
159. **Фетискин, Н. П.** Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М. : Изд-во Института Психотерапии. – 2002. – С. 211-212.
160. **Ягупов, В. В.** Морально-психологічне забезпечення : курс лекцій / В. В. Ягупов. – К. : Вид.-поліграф. центр “Київський університет”, 2002. – 203 с.
161. **Якуба, А. В.** Криминализация субкультур футбольных фанатов в условиях развития интернет-коммуникации: автореф. дис. ... канд. соц. наук. 22.00.04 / А. В. Якуба – К.: Краснодарский университет МВД России, 2015 – 29 с.

162. **Яценко, Т. С.** Психологічні основи групової психокорекції / Т.С. Яценко. – К.: Либідь, 1996. – 264 с
163. 32 вболівальники постраждали від вибуху фаєра в Римі [Електронний ресурс] // Сайт ПроСпорт – Режим доступу : <http://prosport.tsn.ua/sport/32-vbolivalnika-postrazhdali-vid-vibuhu-fayera-u-rimi.html>
164. 77 осіб загинуло, 250 травмовані у масовій футбольній бійці в Єгипті [Електронний ресурс] – Режим доступу : Chernigov.net – Режим доступу : <http://chernigov.net/data/category/vbolivalniki>
165. **Dollard, J.** Personality and psychotherapy : An analysis in terms of learning, thinking, and culture / Dollard J., Miller N. E. – New-York : McGraw-Hill, 1950. – 434 p.
166. **Lemyre, L.** Psychological Stress Mesurement (PSM) / Lemyre, L., Tessier, R., Fillion, L. – Quebec, PQ. : Universite Laval, 1991.
167. **Lundin, T.** The rescue personnel and the disaster stress / T. Lundin // In, Lundeberg J.E., Otto U., Rybek B. (eds) / Wartime Medical Services. – Stockholm : FOA, 1990. – P. 208-216.
168. **Mandler, G.** Helplessness: Theory and research in anxiety / G. Mandler // Anxiety, Current Trends in Theory and Research. – N.Y., 1972. – V. 2. – P. 34-39.
169. **Murrey, H. A.** Exploration in Personality / H. A. Murrey. – N.Y., 1938. – 243 p.
170. **Roe, A.** The Psychology of Occupations / Roe A. – N.Y. : Wiley, 1956. – 317 p.
171. **Royce, J. R.** Theory of Personality and Individual Differences : Systems, Factors and Processes / J. R. Royce, A. D. Powell. – Prentice Hall, 1983. – 365 p.
172. **Shaw, M. E.** Group dynamics: the psychology of small group behavior. – New York: Look, 1971. – 380 p.
173. **Super, D.** Occupational Psychology / Super D., Bahn M.Y. – London : Tavistock. 1971. – 574 p.
174. **Warren, E.** The Stress Work Book / Warren E., Toll C. – London : Nicholas Brealey, 1995. – 34 p.

ДОДАТКИ

Основні теорії натовпу

Автори	Головний тезис	Характеристики натовпу	Механізми формування натовпу
Франко-італійська психологія мас (Г. Лебон, Г. Тард, В. Парето, Ш. Сигеле). [Le Bon G. Psychologie de foules. P., 1895. c. 27]	Люди в натовпі зазнають радикальну трансформацію, втрачають самоконтроль і індивідуальність і починають підкорятися примітивному ірраціональному «закону психічної єдності натовпу», або «колективному розуму».	1. Однорідність людей – зведення до одного рівня психічних проявів і поведінки. 2. Натовп інтелектуально значно нижче індивідів, її складових: схильний до швидких переключень уваги, легко і некритично сприймає інформацію; легко піддається впливу. 3. Людина в натовпі здатна зробити будь-які акти насильства, жорстокості, вандалізму, які в звичайних умовах для неї неможливі. 4. Натовп відрізняється підвищеною емоційністю і імпульсивністю.	1. Анонімність. Індивід відчуває себе непізнаним та безкарним у натовпі. 2. Зараження. Емоційний стан, який виникає в масі, багаторазово підсилюється. 3. Навіюваність. Люди, які знаходяться в натовпі, легше переймають міркування, почуття і дії більшості.

Продовження додатка А

Автори	Головний тезис	Характеристики натовпу	Механізми формування натовпу
Психоаналітична концепція натовпу «Масова психологія і аналіз людського «Я»	Спонукаюча енергія лібідو спрямовується і регулюється системою несвідомих механізмів психіки, які трансформують суспільно не прийнятні потяги в соціально прийнятні форми їх реалізації. Але в юрбі цей механізм не працює або як наслідок нерозуміння реальних, глибинних причин ситуації, що склалася і тому емоційна реакція людей направлена на зовнішні, навіть випадкові об'єкти, або як наслідок неможливості (реальної чи уявної) виступити проти тих сил, які дійсно стали причинами несприятливої ситуації.	1. Люди в натовпі мислять і діють інакше, ніж індивідуально. 2. Розум кожного з групи людей об'єднується в якийсь колективний розум.	1. Мімітична ідентифікація (ідентифікація з людьми, які втілюють те, чим ми хотіли б бути) учасників натовпу з її лідером тобто вони відмовляються від власного супер-его і передають його функції лідеру. Лідер може бути реальним і символічним, виступає у ролі «батька» і тим самим забезпечує єдність натовпу. 2. Механізм раціоналізації дозволяє окремим індивідам знайти привід для вчинення своїх дій, якими б варварськими і жорстокими вони не були. 3. Механізми переносу і проєкції пояснюють прояви агресивності по відношенню до будь-яких об'єктів, які насправді не мають ніякого відношення до причин, що породила обурення людей. 4. Груповий нарцисизм – відсутнє критичне відношення до себе і присутній «нарцисизм» – «ми» бездоганні, у всьому винні «вони». «Вони» відливаються в образ ворога

Автори	Головний тезис	Характеристики натовпу	Механізми формування натовпу
Біхевіористська концепція натовпу. Дж. Доллард (J. Dollard) и Н. Миллером (N. Miller)	Фрустрація створює внутрішнє спонукання або мотив до агресії. Фрустрація здатна накопичуватися або формувати комплекс недоволеності і агресія направляється на себе або на об'єкти, які слабкіше фрустраційного суб'єкта.	1. Об'єктами агресивних дій можуть бути як реальні, так і уявні винуватці фрустрації, а серед них – і самі постраждалі. 2. Вибір об'єкта агресії пояснюється механізмом генералізації стимулу, а також різними захисними механізмами психіки.	1. Соціальна фрустрація (неможливість задовольнити якусь соціальну потребу або бажання) завжди веде до агресивності. І навпаки, за будь-яким актом агресивності ховається фрустрація. 2. Механізм генералізації стимулу, тобто на подібні в якійсь мірі стимули реакції людини близькі між собою. Чим сильніший стимул, тим більша реакція. 3. Захисні механізми психіки: ідентифікація, раціоналізація, перенос та проекція легалізують та направляють агресію.
С. Московічі «Вік натовпу»	«Маса – це соціальна тварина, що зірвалася з ланцюга. Це неприборкана та сліпа сила, яка в змозі подолати будь-які перепони, зсунути гори або знищити витвори століть».	1. «Людська маса, що знаходиться в невпинному русі – ось що таке натовп.» 2. «Кожен з нас взятий окремо в кінцевому рахунку є розумним; взяті разом у натовпі, ми готові на найбільш крайні безглуздя»	1. Частини людської психіки, які є прихованими, гучно заявляють про себе, коли люди збираються у маси. 2. Почуття тотальної самотності змушує людину прагнути до відчуття непадільності з масою.

Автори	Головний тезис	Характеристики натовпу	Механізми формування натовпу
		3. У натовпу стираються відмінності між людьми.	3. Стан людини, що знаходиться в масі, можна порівняти з сутінковим. Його свідомість втрачає активність, дозволяє йому віддатися містичному екстазу, видінням або ж у стані потьмарення піддатися паніці або агресії. 4. Індивіди розчиняються в масі під впливом навіювання. Лідер впливає на маси через механізм гіпноотичного навіювання.

Трагічні випадки на великих стадіонах під час футбольних матчів

№	Технічні недоліки в будівлі стадіону, інженерні помилки	Недоосконалість організації матчів, некерована поведінка натовпу
1	5 квітня 1902 року. Шотландія. Глазго. Матч Чемпіонату Великобританії. Звалилася трибуна стадіону «Айброкс Парк». 25 чоловік загинуло, 517 поранено.	9 березня 1946 року. Англія. Болтон. Чемпіонат Англії «Болтон» – «Сток Сіті». Безквиткові вболівальники прорвали загороджувальні бар'єри, створивши тисняву. 33 людини загинуло, більше 400 поранено.
2	21 вересня 1962 року. Габон. Лібревіль. Товариський матч між збірними Габону та Конго, на стадіон обрушився зсув. 9 осіб загинуло, більше 30 поранено.	4 квітня 1954 року. СРСР. Тбілісі. Чемпіонат СРСР, матч «Динамо» Тбілісі – «Спартак» Москва. Багато-тисячний безквитковий натовп зніс залізні ворота стадіону. Загинуло 20 осіб, офіційні дані не публікувалися.
3	11 лютого 1974 року. Єгипет. Каїр. На матч національної першості звалилася частина трибуни. Загинуло 48 осіб, 47 поранено.	30 березня 1955 року. Чилі. Сантьяго. Відбірковий матч Кубка Америки між збірними Чилі та Аргентини. Тиснява при вході на стадіон. Загинуло 6 людей, відомостей про поранених немає.

Продовження додатка Б

№	Технічні недоліки в будівлі стадіону, інженерні помилки	Недоосконалість організації матчів, некерована поведінка натовпу
4	5 травня 1992 року. Франція. Бастія. Матч чемпіонату Франції «Бастія» – «Олімпік» звалилася частина трибуни. 15 осіб загинуло.	6 листопада 1955. Італія. Неаполь. Стадіон «Сан-Пауло». Чемпіонат Італії матч: «Наполі» – «Болонья». Після призначення пенальті у ворота господарів, на полі та трибунах виникли масові заворушення із стріляниною. 152 людини поранено, у їх числі 52 поліцейських і карабінери.
5	6 травня 1995 року. Лісабон. Португалія. Матч «Спортинг» – «Бенфіка». Обвалення огорожі верхнього ярусу стадіону. Одна людина розбилася на смерть, 25 поранено.	24 травня 1964. Перу. Ліма. Стадіон «Естаду Насіональ». Матч олімпійських збірних Перу і Аргентини. Для наведення порядку поліція на стадіоні застосувала сльозогінний газ. У тисняві загинуло 318 людей, понад 500 поранено.
6	25 листопада 2007 року. Сальвадор. Бразилія. Матч національного чемпіонату «Байя» – «Віла Нова». Обвалення трибуни стадіону. 8 людей загинуло, понад 40 отримали поранення	23 червня 1968 року. Аргентина. Буенос-Айрес. Стадіон «Естаду Монументальний». Після матчу «Рівер Плейт» – «Бока Хуніорс» виникла перестрілка уболівальників. У тисняві загинуло 74 людини.

Продовження додатка Б

№	Технічні недоліки в будівлі стадіону, інженерні помилки	Недосконалість організації матчу, некерована поведінка наговпу
7	21.01.2013. Турція. Ширнак. Матч між аматорськими командами на місцевому стадіоні. Сильні дощі, які йшли декілька днів, викликали грязевий зсув, який зійшов на стадіон під час гри. 7 людей загинуло	25 червня 1969 року. Туреччина. Кіріхала У перестрілці вболівальників загинуло 10 чоловік, 102 поранено.
8		25 грудня 1969 року. Бука. Заір. Відкриття національного чемпіонату. Тиснява на стадіоні, викликана приїздом на матч президента Заїру Мобуту Сесе Секо. 27 загинилих, 52 поранено.
9		2 січня 1971 року. Глазго. Шотландія. Стадіон «Айброкс». Матч «Рейнджерс» – «Селтік». На останніх секундах матчу виникла тиснява. Загинуло 66 осіб, 140 поранено.
10		1974 рік, Нідерланди, Роттердам Фінал Кубка УЄФА матч Фейєноорд – Тоттенхем. Голландці спровокували Брітші та залучили їх у глобальну бійку, у результаті якої було заарештовано близько 70 гостей з островів, а постраждало – 200 осіб.
11		31 жовтня 1976 року. Яунде. Камерун. Відбірковий матч ЧС-78 «Камерун» – «Конго». Масова бійка на полі та трибунах. 2 людини загинуло.

Продовження додатка Б

№	Технічні недоліки в будівлі стадіону, інженерні помилки	Недосконалість організації матчу, некерована поведінка наговпу
12		15 грудня 1981 року. Пірей. Греція. Безлади під час матчу «Олімпіакос» – «АЕК». Загинуло 20 осіб.
13		20 жовтня 1982 року. Москва. СРСР. Стадіон «Лужники». Матч Кубка УЄФА «Спартак» – «Хаарлем». У тисняві при виході зі стадіону на останніх хвилинах матчу загинуло 66 осіб.
14		29 травня 1985 року. Бельгія. Брюссель. Стадіон «Ейзель». Бійка, вчинена фанатами «Ліверпуля» з фанатами «Ювентуса» на фінальному матчі Кубка європейських чемпіонів. Під час бійки італійці в паніці кинулися на нижній ярус трибуни, яка під вагою завалилася. 39 осіб загинуло, 500 поранено.
15		11 травня 1985 року. Англія. Бредфорд. Матч «Бредфорд Сіті» з «Лінкольн Сіті». Пожежа на стадіоні стала через недопалоки, який кинув відвідувач. Згоріла дерев'яна трибуна. У вогні загинуло 56 людей, 265 отримали тяжкі опіки.
16		26 травня 1985 року. Мехіко. Мексика. Тиснява в тунелі при вході на стадіон. Загинуло 8 людей, 50 важко поранено.
17		12 березня 1988 року. Непал. Катманду. Під час матчу на стадіон раптово обрушилася злива, глядачі кинулися до виходів, але ворота виявилися замкненими – з 8 виходів відкритим виявився лише один. У тисняві загинуло 93 людини.

Продовження додатка Б

№	Технічні недоліки в будівлі стадіону, інженерні помилки	Недосконалість організації матчу, некерована поведінка наговпу
18		15 квітня 1989 року. Англія. Шеффілд. Стадіон «Хіллсборо». Матч Кубка Англії «Ноттінгем Форест» – «Ліверпуль». Поліція запускає в перегороджений решіткою сектор стадіону більше людей, ніж він може вмістити. У результаті в тисняві гине 96 осіб, 766 отримали травми.
19		14 січня 1991 року. Йоганнесбург. ПАР. Тиснява під час гри між «Орландо Пайретс» і «Кайзер Ціфс». Загинуло 42 людини.
20		16 жовтня 1996 року. Гватемала. Гватемала. Матч відбіркового турніру ЧС-98. Гватемала – Коста-Ріка. У заворушеннях, що супроводжували матч, загинуло 82 людини.
21		11 січня 1999 року. Олександрія. Єгипет. Матч чемпіонату Єгипту між командами «Аль-Іттіхад (футбольний клуб, Олександрія)» та «Корм». У тисняві перед матчем загинуло 11 людей.
22		9 липня 2000 року. Хараре. Зімбабве. Матч між збірними Зімбабве і ПАР. У тисняві загинуло 13 осіб
23		11 квітня 2001 року. Йоганнесбург. ПАР. Матч чемпіонат ПАР «Кайзер Ціфс» – «Орландо Пайретс». Загинь 41 глядач.

Продовження додатка Б

№	Технічні недоліки в будівлі стадіону, інженерні помилки	Недосконалість організації матчу, некерована поведінка наговпу
24		9 травня 2001 року. Аккра. Гана. Матч національного чемпіонату «Харт оф Оук» – «Ашанті Коток». У тисняві загинуло 123 глядачі.
25		17 квітня 2005 року. Нідерланди. Роттердам. Перетин між фанатами «Аякса» і «Фейєноорда», сотні роттердамських фанатів вступили в сутичку з поліцією перед матчем проти Аякса. Коли поліцейські спробували перешкодити противникам вступити в бійку, обидві сторони атакували правоохоронців. Безліч людей було поранено – поліцейські і члени обох фірм.
26		3 червня 2007 року. Чилі. Лабомбве. Замбія. Матч відбіркового циклу Кубка африканських націй між збірними Замбії і Демократичної республіки Конго. 12 людей загинули і 46 постраждали під час тисняви.
27		11 квітня 2008 рік. Львів, чемпіонат України з футболу серед команд вищої ліги “Карпати” (Львів) – “Ворскла” (Полтава). Фанати ФК “Карпати” після гола, забитого у ворота клубу, почали запалювати піротехнічні пристрої (фаєри), висловлювалися нецензурними словами, виривали пластмасові крісла (понад 80) і кидали їх вбік футбольного поля, виникла сутичка. Тілесні ушкодження отримали 6 правоохоронців.

Продовження додатка Б

№	Технічні недоліки в будівлі стадіону, інженерні помилки	Недосконалість організації матчів, некерована поведінка награву
28		14 вересня 2008 року. Бутембо. Демократична республіка Конго. Під час матчу внутрішнього чемпіонату Демократичної республіки Конго, між клубами «Сокозакі» і «Ніукі», голкіпер клубу «Ніукі» почав чаклувати під час матчу. Голкіпер вибіг на поле і спробував накласти на суперників з команди «Сокозакі» чари, які повинні були допомогти «Ніукі» здобути перемогу. У результаті його дій між футболістами почалася бійка, яка спровокувала заворушення серед вболівальників. Поліцейські застосували проти уболівальників слезозогінний газ. У результаті безладів 11 людей загинуло, ще кілька отримали поранення.
29		15 березня 2009 року. Хілла. Ірак. Матч між аматорськими командами «Хілл» і «Сіньяр». Уболівальник убив футболіста.
30		2 червня 2008 року. Монровія. Ліберія. Матч відбіркового циклу ЧС 2010 року між збірними командами Ліберії й Гамбії. На стадіон, що вміщує 33 000 глядачів, за підтримкою квитками пройшло 40 – 45 тис. глядачів. Несуча балка однієї з трибун не витримала ваги глядачів і зламалася, десятки людей упали на тих, що стояли нижче. Почалася паніка й тиснява, у якій загинуло 8 осіб.

Закінчення додатка Б

№	Технічні недоліки в будівлі стадіону, інженерні помилки	Недосконалість організації матчів, некерована поведінка награву
31		29 березня 2009 року. Абіджан. Кот-д'Івуар. Під час матчу відбіркового циклу чемпіонату світу з футболу 2010 року між збірними командами Кот-д'Івуара і Малаві на стадіон Фелікс Уффе-Буаньї, що вміщує 45 000 глядачів, прорвавши поліцейське оточення, потрапило 50 тис. глядачів. У відповідь на це поліція застосувала слезозогінний газ, що лише посилювало те, що відбувалося. Утворилася тиснява, загинуло 22 людини, 132 отримали травми різного ступеня тяжкості.
32		1 лютого 2012 року. Порт-Саїд. Єгипет. Матч між клубами «Аль-Масрі» і «Аль-Ахлі». Масовий напад глядачів на групу підтримки суперників, а потім – на тренерський штаб та гравців команди, що програла. У результаті інциденту 73 людини загинуло, більше тисячі отримали поранення.
Усього	Загинуло - 113 Отримали поранення – 529	Загинуло – 1274 особи. Отримали поранення більше 10000

АНКЕТА № 1

1. Вік (кількість повних років) _____
2. Стать ☐ Ч ☐ Ж
3. Освіта
☐ середня ☐ середня спеціальна ☐ незакінчена вища
☐ вища ☐ інше (вказати) _____
4. У якому відділі служби безпеки стадіону ви працюєте:
☐ власне СБ: ☐ стюарди ☐ хостес
5. Стаж роботи на стадіоні _____ років.
6. Що вважаєте основним завданням Вашої діяльності на стадіоні? _____

7. Що в роботі на стадіоні Вас приваблює? _____

8. Що є найскладнішим моментом у Вашій діяльності?

9. З якою категорією уболівальників працювати найважче?

10. Скільки разів, на Ваш погляд, за період роботи, Ви потрапляли в екстремальні ситуації (вказіть найнебезпечніші) _____

-
-
11. Чи були у Вас при виконанні службових обов'язків по-
 раження і травми:
☐ так
☐ ні
 12. Охарактеризуйте свої стосунки з керівництвом відділу.
☐ погані ☐ задовільні ☐ добрі ☐ відмінні.
 13. Охарактеризуйте відносини в колективі:
☐ погані ☐ задовільні ☐ добрі ☐ відмінні
 14. Яка форма роботи Вас приваблює:
☐ у команді ☐ індивідуально
 15. Дайте оцінку успішності вашої службової кар'єри на да-
 ний момент
☐ вельми успішна ☐ у цілому успішна ☐ не успішна

Дата заповнення анкети _____

АНКЕТА № 2

Шанований респондент! Дякуємо Вам за участь в проведенні дослідження.

Ваші відповіді дозволять проаналізувати ефективність забезпечення проведення футбольних матчів на стадіоні «Донбас-арена» під час Євро-2012.

Дотримання конфіденційності отриманої інформації гарантується.

1. Вік, повні років _____
2. Стать: ☐ Ч ☐ Ж
3. У якому відділі стадіону Ви працювали під час Євро 2012:
 - ☐ служба безпеки (СБ) ☐ стюардинг ☐ хостес
 - ☐ інше (вказати) _____
4. Стаж роботи на стадіоні _____ років
5. Що у Вашій роботі на стадіоні під час Євро 2012 стало привабливим, актуальним?
 - 1) _____
 - 2) _____
 - 3) _____
6. Що не сподобалося під час роботи на стадіоні в період Євро-2012?
 - 1) _____
 - 2) _____
 - 3) _____

7. Оцініть рівень підготовленості до роботи під час проведення матчів Євро-2012:

- | | |
|---|---|
| Стюардів | Служби безпеки |
| ☐ високий | ☐ високий |
| ☐ достатній | ☐ достатній |
| ☐ середній | ☐ середній |
| ☐ нижче середнього | ☐ нижче середнього |
| ☐ низький | ☐ низький |

8. Як можете пояснити причини цього рівня підготовленості вказаної вище категорії? _____

9. Які якості, здібності, уміння, навички виявилися найбільш цінними під час забезпечення матчів Євро-2012?

- а) особисті _____
- б) професійні _____

10. Які моменти були найбільш складними під час забезпечення матчів Євро- 2012 і чому? _____

11. Яка категорія уболівальників була для Вас найбільш приємною? Вкажіть національність, особливості поведінки _____

12. Яка категорія уболівальників була найбільш проблемною? Вкажіть національність, особливості поведінки. _____

13. Які ситуації під час матчів Ви можете віднести до ситуацій ризику:

- а) для власної безпеки _____

б) для безпеки уболівальників _____

14. З якими екстремальними ситуації Ви зіткнулися в період забезпечення матчів Євро – 2012 і як Ви з ними впоралися? _____

15. Чи були у Вас при виконанні службових обов'язків поранення і травми :

☐ так

☐ ні

16. Виходячи з Вашого досвіду роботи під час проведення матчів Євро- 2012, що варто змінити в підготовці стюардів, фахівців СБ, на що особливо звернути увагу? _____

17. Чи вважаєте Ви необхідним перегляд правил, прийнятих на Донбас-Арене для стюардів, співробітників СБ, для уболівальників? Конкретизуйте: _____

Дата заповнення анкети _____

Додаток Д

ЕКСПЕРТНА ОЦІНКА ПСИХОЛОГІЧНИХ ЯКОСТЕЙ СТЮАРДІВ

Мета: побудова психологічного профілю спеціальності футбольного стюарда.

Прізвище, ім'я, по батькові: _____

Вік: _____

Освіта: _____

Спеціальність у сфері організації спортивно-масових заходів: _____

Стаж роботи на стадіоні: _____

***Інструкція:** Оцініть, будь ласка, нижченаведені якості особистості з точки зору їх впливу на виконання професійних обов'язків працівників великих стадіонів. Ваша думка допоможе визначити психологічні якості футбольних стюардів, які є новими спеціалістами для українтадіонів. Дякуємо за допомогу!*

Використовуйте наступну шкалу:

? – формулювання питання незрозуміле;

-3 – зазначена якість неприпустима;

-2 – зазначена якість протипоказана;

-1 – зазначена якість небажана;

0 – зазначена якість не впливає на роботу;

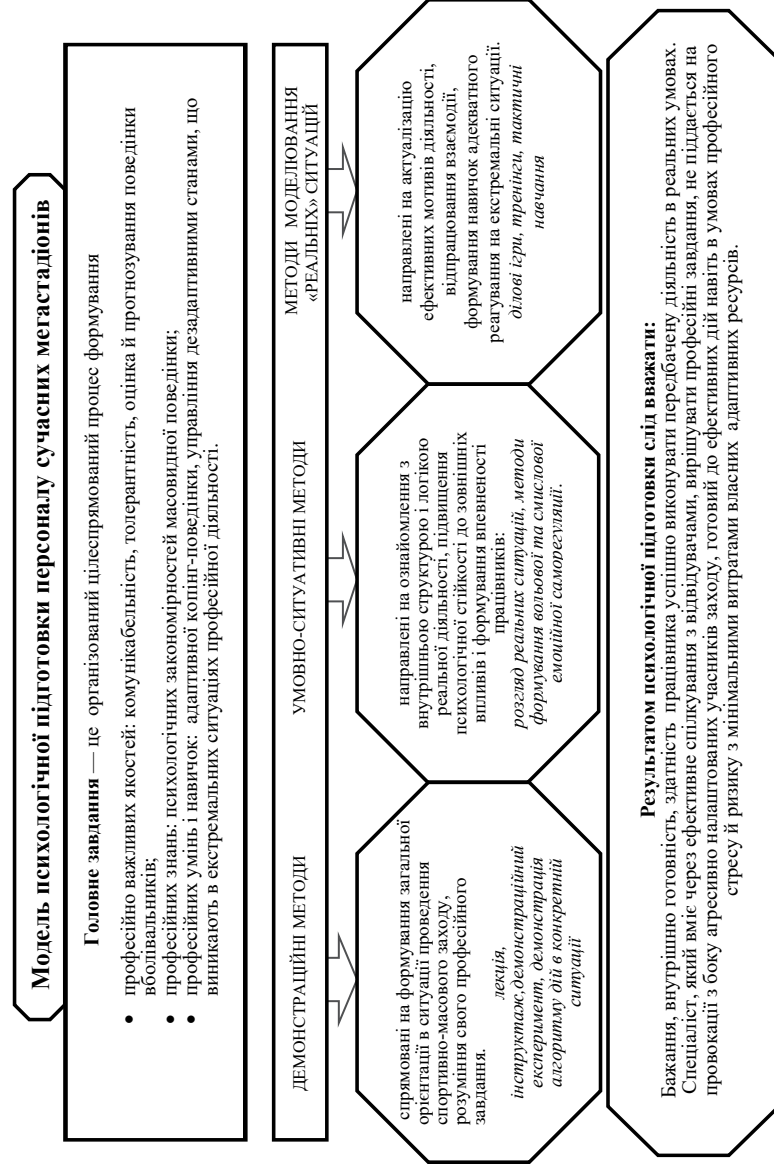
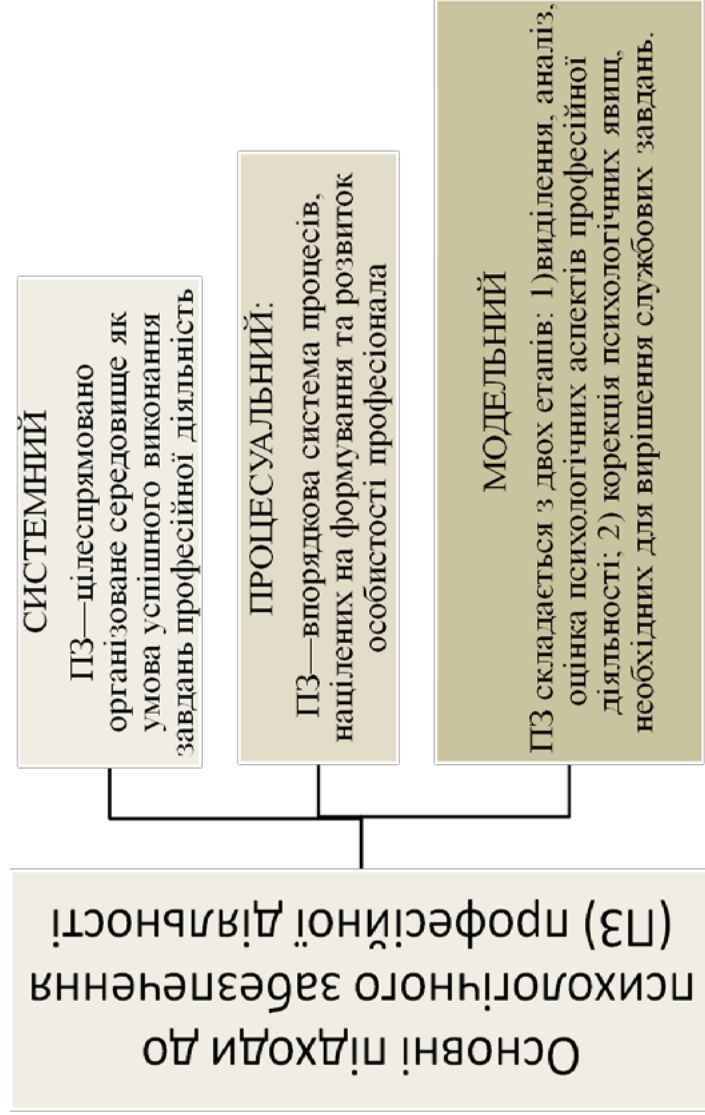
+1 – зазначена якість бажана;

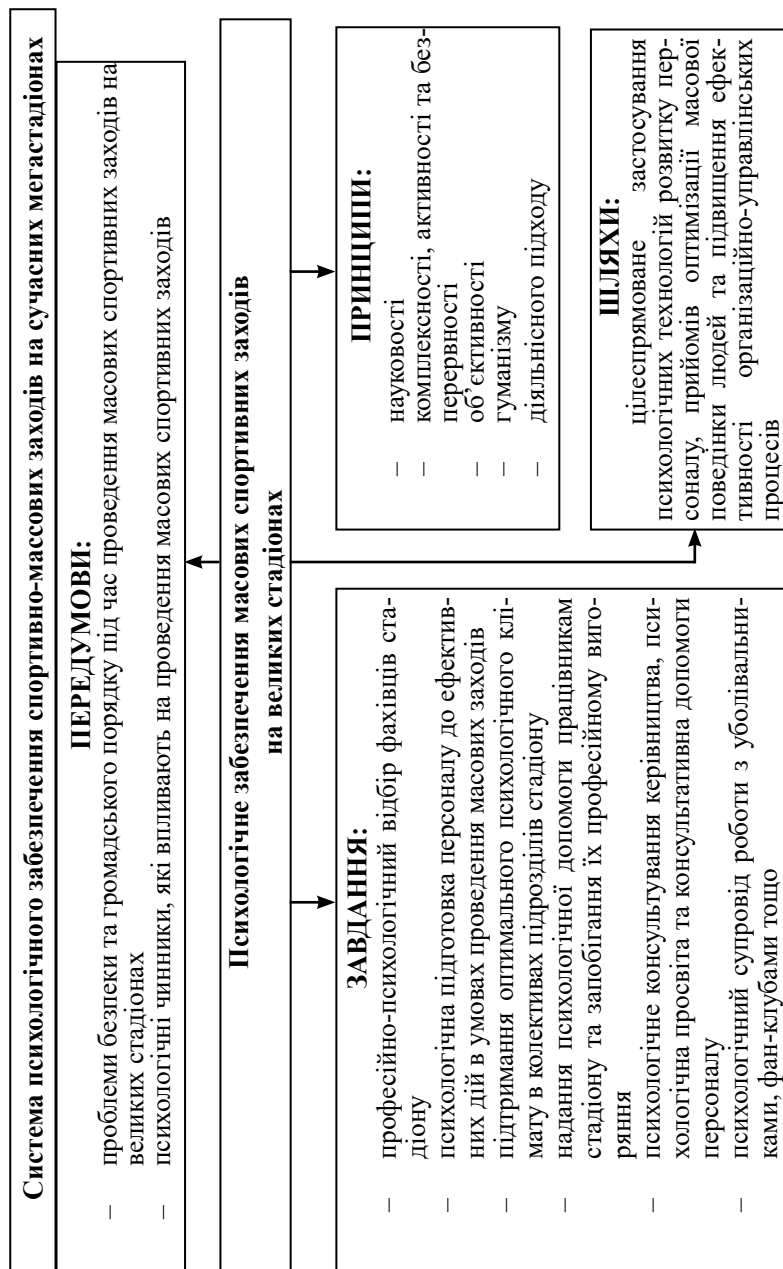
+2 – зазначена якість обов'язкова;

+3 – зазначена якість абсолютно необхідна.

№	Характеристика особистості футбольного стюарда	Оцінка
1	Комунікабельність (уміння швидко налагоджувати контакт із людьми різного віку, соціального статусу).	
2	Красномовність (уміння гарно, майстерно говорити, ставити чіткі питання, виявляти ораторський хист).	
3	Швидкість реакції (швидкість і легкість у сприйнятті та реагуванні на зміни в оточуючому середовищі)	
4	Емпатійність (вловлювання настрою людей, виявлення їхніх установок і очікувань, співпереживання).	
5	Артистизм (уміння передавати емоційну інформацію за допомогою рухів, міміки, виразу очей, голосу).	
6	Толерантність (це здатність без агресії сприймати думки, поведінку, форми самовираження інших людей, які відрізняються від власних).	
7	Імпульсивність (схильності діяти без достатнього свідомого контролю, під впливом зовнішніх обставин або в силу емоційних переживань).	
8	Висока працездатність (здатність до тривалого збереження фізичної та розумової активності, можливість ефективно працювати в умовах перешкод).	
9	Атрактивність (зовнішня привабливість, охайність).	
10	Адаптованість (здатність швидко орієнтуватися в ситуації, пристосовуватися до різних соціальних груп та ситуацій).	
11	Здатність працювати в екстремальних умовах (уміння виконувати професійні завдання, приймати правильні рішення при нестачі необхідної інформації або при відсутності часу на її осмислення).	
12	Перцептивна чутливість (вміння об'єктивно оцінювати емоційний стан іншої людини, інтерпретувати невербальні прояви).	
13	Конфліктостійкість (уміння попереджувати та управляти конфліктною ситуацією, знаходити компромісні рішення, не відповідати на провокації).	
14	Прагнення до професійного розвитку (критичне ставлення до своєї роботи, готовність до засвоєння знань, набуття нових навичок).	

15	Вимогливість до оточуючих (очікування якісних проявів від оточуючих – уміння сформулювати вимоги, які покращують результат або якість продукту, ситуації тощо).	
16	Уміння прогнозувати (здатність оцінити ризик, передбачати проходження того чи іншого процесу і явища, прогнозувати розвиток подій, брати до уваги ймовірність зміни ситуації).	
17	Дисциплінованість і організованість (здатність до самоорганізації і саморегуляції поведінки у відповідності із правилами, вимогами діяльності).	
18	Самостійність (здатність самостійно приймати важливе рішення, ставити цілі та самостійно їх досягати).	
19	Агресивність (вороже ставлення до інших людей)	
20	Практичні професійні навички (здатність здійснювати огляд відвідувачів, надавати першу допомогу, використовувати вогнегасник, застосовувати силу для заспокоєння або затримання порушника у відповідних обставинах тощо).	
21	Ерудиція (наявність всебічних знань, широкої поінформованості)	
22	Лідерські якості (здатність мотивувати та керувати людьми, впливати на них, запобігати можливим інцидентам).	
23	Стійка увага (зосередженість у певний момент на об'єктах або явищах при одночасному абстрагуванні від інших)	
24	Ввічливість, тактовність (дотримання норм поведінки, інтуїтивне визначення правильного тону в спілкуванні з людьми).	
25	Ініціативність (здатність до самостійної діяльності, розумова чи фізична вольова активність).	
26	Інформованість (володіння нормативними актами, інструкціями, що стосуються безпеки та правопорядку під час масових заходів, загальною інформацією про розташування об'єктів на стадіоні, види аварійно-рятувального обладнання).	
27	Сміливість (уміння протистояти страху і йти на виправданий ризик).	
28	Відповідальність (усвідомлення суті та значення діяльності, її наслідків).	
29	Дратівливість (надмірні емоційні реакції, які характеризуються гострим почуттям розчарування або прикрасності).	
30	Саморегуляція (уміння відслідковувати, давати оцінку та керувати своїм психоемоційним станом).	





ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА «ПІДВИЩЕННЯ ПРОФЕСІЙНО- ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ СТЮАРДІВ І ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ СТАДІОНУ»

МОДУЛЬ 1. «МОЯ ОСОБИСТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА УСПІШНЕ ПРОВЕДЕННЯ МАСОВОГО ЗАХОДУ НА СТАДІОНІ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ»

Мета: сформувані поняття про безпеку та громадський по-
рядок під час спортивно-масового заходу; створити умови для
усвідомлення задач професійної діяльності працівників стаціона,
умов забезпечення правопорядку. Розвивати професійне мислен-
ня, розуміння труднощів, ризиків, наявності конструктивних та
деструктивних уявлень, стереотипів та упереджень, пов'язаних
з професійною діяльністю.

1.1. Вступ (10 хв.)

Мета: активізувати увагу учасників і підготувати до роботи.

Опис вправи: тренер-психолог вводить поняття тренінгу,
презентує мету, завдання та структуру тренінгу, організаційні
особливості його проведення.

1.2. Знайомство. «Світ був би нецікавим без мене...» (15 хв.)

Мета: сприяти формуванню позитивного образу учасників
групою, усвідомлення цінності кожного;

Опис вправи: тренер пропонує учасникам представити-
ся і продовжити фразу: «Світ був би нецікавим без мене, тому
що я ...», назвавши позитивну якість, якою людина пишається.

1.3. Вправа «Ти не один» (10 хв.)

Мета: активізація учасників, створення в тренінговій групі доброзичливої атмосфери.

Опис вправи: слово тренера: «Зараз кожен із Вас побачить, що він має певні спільні риси з іншими учасниками. Пропоную помінятися місцями людям, у кого, наприклад, є рідний брат. Якщо в групі такі люди є, то вони міняються місцями. Тренер продовжує: «Поміняйтеся місцями ті,

- хто зараз навчається;
- хто займається спортом;
- хто працює у сфері взаємодії з людьми;
- хто хоча раз у житті писав вірші;
- у кого день народження в місяці (називається місяць проведення тренінгу);
- хто грає у футбол;
- хто любить дивитися футбол;
- у кого є досвід участі в тренінгах.

1.4. Обговорення правил групи (15 хв.)

Мета: створити умови для ефективної роботи групи.

Опис вправи: учасники об'єднуються в дві підгрупи, одна обговорює питання: 1) «Що може перешкодити проведенню тренінгу?», інша – питання: 2) «Що я повинен робити, щоб тренінг пройшов добре?». Потім презентація правил кожною підгрупою. Обговорення правил групи і порядку проведення тренінгу.

1.5. Вправа «Очікування» (15 хв.)

Мета: проведення діагностики потреб учасників, визначення сподівання й очікування.

Опис вправи: учасники на стікерах у формі корабликів записують свої очікування: «Для мене важливим на тренінгу є.....». Кожен по черзі підходить до фліп-чарта та приклеює свій корабель на плакат з морем біля «Берегу надій», при цьому зачитує написане. Тренер узагальнює очікування, презентує загальний план тренінгу.

1.6. Гра „Асоціативний ряд» (10 хв.)

Мета: визначити особисте розуміння та ставлення учасників до безпеки та громадського порядку під час спортивно-масового заходу.

Опис вправи: назвіть 1-2 поняття, які спадають вам на думку, коли чуєте фразу: «Безпека та громадський порядок під час спортивно-масового заходу».

Усі названі асоціації записують на ватман і обговорюють. Слід звернути увагу учасників на те, що асоціації відображають особисте розуміння та ставлення людини до проблеми.

1.7. Рольова гра «Науковий симпозіум» (30 хв.)

Мета: сприяти актуалізації наявних знань в учасників з предмету обговорення.

Опис вправи: учасники об'єднуються в групи: «Соціологи», «Юристи», «Психологи». Групам пропонується для обговорення питання:

- Як розумієте вислів: «Безпека понад усе»?
- Які ситуації можуть спровокувати порушення правопорядку?
- Які вам відомі можливості попередження виникнення ризикованих складних ситуацій під час спортивно-масового заходу?

Виступи груп. Обговорення.

Висновки: робота працівників стадіону є дуже важливою для забезпечення правопорядку під час проведення спортивно-масового заходу.

1.8. Міні-лекція «Безпека та громадський порядок під час спортивно-масового заходу» (35 хв.)

Мета: формування системи професійно важливих знань. знань про масовидну поведінку, різновиди натовпу, роророр причини та умови трансформації публіки в агресивний натовп,

закономірності його розвитку, особливості дії соціально-психологічних механізмів впливу на учасників.

Опис вправи: презентація знань про масовидну поведінку, різновиди натовпу, причини та умови трансформації публіки футбольного матчу в агресивний натовп, закономірності його розвитку. Критиії динаміки поведінки натовпу, щільності натовпу та дій працівників стадіону на кожному етапі. Види паніки. Ілюстрація інформації фото- і відеоматеріалами поведінки глядачів футбольного матчу.

Представлення механізмів засобів управління натовпом.

1.9. Вправа «Броунівський рух» (20 хв.)

Мета: активізувати учасників, актуалізувати поняття безпеки на особистісному рівні.

Опис вправи: на першому етапі учасникам пропонується хаотично рухатися. Темп може зростати або зменшуватися відповідно до проголошеної тренером температури. Якщо звучить команда тренера: «Молекули – 2», «Молекули – 3», «Молекули – 4», то учасникам потрібно об'єднатися в групи за кількістю атомів, які прозвучали в команді. На другому етапі гра продовжується так само, але учасники зав'язують очі. Третій етап обговорення: як себе почували, що для них, на рівні відчуттів, є безпека, які умови необхідні, щоб відчувати безпеку.

1.10. Вправа «Аналіз ризику ситуацій спортивно-масового заходу» (25 хв.)

Мета: розвивати вміння аналізувати актуальні ситуації спортивно-масового заходу, формулювати професійні завдання.

Опис вправи: учасники об'єднуються в групи, обговорюють можливі ситуації спортивно-масового заходу за наданим алгоритмом: – Як може ця ситуація розвиватися в майбутньому? – Хто та як може постраждати в такій ситуації? – Наскільки серйозними будуть ушкодження за таких обставин – незначна травма

в однієї особи? Серйозні ушкодження в декількох людей? Ушкодження, що призведуть до смертельних випадків? – Чи повинен стюард передбачити застосування певних дій за умови існування ризику?

Ситуації для обговорення: глядачі розгойдуються на трибуні, біля торговельних кіосків зібралась велика кількість людей, під час матчу розпочалася злива, уболівальники намагаються перейти на інший сектор без відповідного квитка, одному з глядачів на секторі стало погано, глядачі палять на трибуні стадіону, глядачі намагаються розпити спиртні напої.

Групи презентують результати обговорення, тренер та інші учасники доповнюють, корегують.

1.11. Вправа «Створення інструкцій». (25 хв.)

Мета: створення ситуацій усвідомлення персоналом стадіону власної ролі в процесах масовидної поведінки під час спортивно-масового заходу.

Опис вправи: учасникам пропонується записати на окремих листочках приклади складних ситуацій, які виникають у процесі роботи на стадіоні. Надалі учасники об'єднуються в четвірки, які отримують аркуші з описом ситуації та працюють над створенням інструкцій для працівника, як діяти в цій ситуації.

Групи презентують результати роботи. Обговорення, доповнення.

1.12. Закінчення заняття. Зворотний зв'язок. (15 хв.)

Мета: відпрацювати в учасників навички рефлексії.

Опис вправи: тренер пропонує учасникам повернутися до своїх очікувань та прокоментувати результати роботи.

МОДУЛЬ 2. «ФУТБОЛ ТА НАСИЛЛЯ»

Мета. Засвоєння системи знань про різноманітні форми масовидної активності, закономірності їхнього розвитку й трансформації в соціально небезпечні форми, про різні категорії відвідувачів спортивно-масових та інших заходів; створення ситуацій усвідомлення персоналом стадіону власної ролі в процесах масовидної поведінки під час спортивно-масового заходу; формування впевненості в можливості та багатоваріантності конструктивного впливу працівників як на окремого, так і на масу вболівальників.

2.1. Вступ (10 хв.)

Мета: актуалізувати в учасників стан «тут і зараз», налаштувати на подальшу роботу.

Опис вправи: привітання учасників, обговорення в колі того, що більше за все запам'яталося з минулої зустрічі. Оголошення теми та мети зустрічі.

2.2. Вправа «Правила роботи групи» (15 хв.)

Мета: розвивати в учасників розуміння необхідності дотримання правил.

Опис вправи: учасники працюють у парах. Пригадують або створюють власні прислів'я, приказки, які ілюструють прийняті групою правила.

2.3. Гра «Без командира» (20 хв.)

Мета: створити умови для розуміння неповторної індивідуальності кожної людини, розвинути вміння й готовність приймати відповідальні рішення.

Опис гри: у цьому завданні кожен з учасників може розраховувати виключно на свої сили, кмітливість, ініціативу. Запо-

рукою загального успіху стане успіх кожного. Отже, забороняється будь-яке спілкування, учимося розуміти один одного без слів. Слухаємо завдання і намагаємося якомога краще впоратися з ними!

– Прошу групу об'єднатися в коло! Кожен аналізує завдання й вирішує, що саме йому належить зробити, щоб у підсумку група максимально швидко і точно виконала завдання.

Можливо хтось з присутніх прагнув керувати іншими, а частина стояла в повній розгубленості, не знаючи, з чого почати. Пропонуємо тренувати особисту відповідальність. Вишикуйтеся, будь ласка, у:

- колону за зростом;
- шеренгу, у якій усі учасники шикуються за зростом;
- шеренгу, у якій усі учасники розташовані відповідно до кольору волосся: від найсвітліших на одному краю до найтемніших – на іншому;
- побудуйте два кола, трикутник;
- живу скульптуру «Зірка», «Медуза», «Черепашка».

Обговорення: – Отже, ви можете краще зрозуміти, хто з вас – ведомий за своїм стилем спілкування, а хто – лідер, який прагне керувати оточуючими? Що ви відчували? Чи легко змогли довіритися партнерам по групі? Чи заспокоїв вас успіх групи в спробах самоорганізації? Кожен з вас зробив також вагомий внесок у загальну перемогу! Як ви розуміли, наскільки вірними є ваші рішення? Що відчували, коли потрібно приймати самостійні рішення?

2.4. Вправа «Малюємо портрет уболівальника» (30 хв.)

Мета: актуалізувати досвід спілкування працівників стадіону з відвідувачами спортивно-масових та інших заходів, розвивати навички аналізу, прогнозування, постановки професійних завдань.

Опис вправи: вправа «без командира» допомогла нам побачити та відчувати, наскільки ми всі різні. Такі ж різні люди будуть

відвідувати ваш стадіон під час футбольних матчів та інших заходів. Умовно їх можна розділити на три групи: • дружелюбні; • готові до застосування насильства (нестабільні); • агресивні.

Кожна з цих груп має свої особливості. Тренер об'єднує учасників у команди, кожна з них описує один з видів уболівальників (психологічний портрет, стиль одягу, зовнішній вигляд, поведінка, цінності і т.д.). Після закінчення роботи в підгрупах учасники презентують результати своєї роботи. Яка група обговорює, що саме очікує від відвідування спортивно-масового або іншого заходу на стадіоні цей тип глядача, яким чином з ним можна побудувати конструктивну взаємодію.

2.5. Перегляд фільму «Футбол і насильство»(25 хв.)

Мета: формувати систему знань про причини й умови вияву різноманітних форм масовидної активності, про закономірності їхнього розвитку й трансформації в соціально небезпечні форми.

Опис вправи: учасникам спочатку пропонуються питання для подальшого обговорення фільму, потім безпосередньо перегляд фільму та обговорення.

2.6. Міні лекція «Види фанів». (25 хв.)

Мета: розширити уявлення учасників про різновиди футбольних уболівальників; формувати систему знань про основні структурні складові та динамічні стани відвідувачів, особливості дії соціально-психологічних механізмів впливу на них.

Опис вправи: «Європейська практика показує, що всі фани умовно діляться на три категорії А-, В-, С- фани.

А-фани – дружелюбні, не схильні до насильства уболівальники.

По-фани – ультрас. Завжди готові до насильства.

С-фани – хулігани. Активно практикуючі насильство.

У лекції представлено, коли та де виникла кожна течія, основна ідея угруповання цього типу уболівальників, що вони вважають своїм основним завданням.

2.7. Вправа «Фахівець» (40 хв.)

Мета: звернути увагу учасників на важливість комплексного підходу до проблеми організації правопорядку під час спортивно-масового заходу.

Опис вправи: тренер звертається до учасників: «Уявіть собі, що кожен із вас – фахівець з питання забезпечення громадського правопорядку під час спортивно-масового заходу. Ви прибули на конференцію з даної проблеми. Під час Вашої доповіді необхідно познайомити присутніх з авторською точкою зору щодо реалізації конкретних заходів, які гарантують безпеку глядачів під час спортивно-масового заходу». Тренер об'єднує учасників у дві групи й пропонує протягом 10 хвилин підготувати відповідні рекомендації. Перша група розробляє їх для керівництва стадіону, друга – для співробітників. Після роботи в групах представник кожної презентує результати спільної діяльності.

Запитання для обговорення: Які способи роботи будуть найбільш ефективні з даною категорією? Як ви вважаєте, які з представлених рекомендацій кожної групи є найбільш ефективними? Які з цих рекомендацій реально втілити в життя зараз або на перспективу?

2.8. Гра-розминка «Землетрус». (15 хв.)

Мета: змодельовати екстремальну ситуацію для розвитку навичок швидкого реагування на обставини, лідерських здібностей учасників, усвідомлення ефективності групової співпраці для досягнення групової мети

Опис гри: тренер оголошує членам групи, що вони знаходяться в сейсмоактивній зоні, і в будь-який момент можливий землетрус. Сигналом про початок буде бавовна. Як тільки учас-

ники почули сигнал, вони повинні негайно покинути зал і переміститися в безпечне місце (тренінговий зал №2). Потім повторити евакуацію в тренінговий зал №1, можна змінити умови. Час на проведення евакуації обмежено 10 секундами. Хто не встигне залишити аудиторію за 10 секунд, вважається загиблим. Домовлятися про порядок евакуації учасникам заборонено. Незадовго до початку евакуації відкрити обоє дверей у тренінговий зал.

Обговорення: Що відчували ті, хто втік першим, останнім, у середині групи? Що заважало виконати евакуацію у встановлені терміни?

2.9. Гра «Песиміст, Оптиміст, Блазень» (30 хв.)

Мета: створення цілісного ставлення співробітника до проблемної ситуації, отримання досвіду різнопланового аналізу та оцінки з різних точок зору; формування впевненості в можливості та багатоваріантності конструктивного впливу з позиції персоналу стадіону як на окремого, так і на масу вболівальників.

Опис вправи: тренер пропонує учаснику скласти в декількох реченнях опис складної ситуації взаємодії з уболівальниками, яка в професійній діяльності викликає сильні негативні переживання, стресовий стан. Але записана історія повинна містити конкретні факти й дії її персонажів. Учасники здають листки для подальшої роботи (можлива анонімність). Тренер зачитує групі всі варіанти стресових ситуацій і разом обираються 2-3 найбільш актуальних ситуацій для персоналу стадіону. Учасників об'єднують у три групи й роздають історії. Завдання для груп: необхідно наповнити кожну ситуацію емоційним змістом – песимістичним (для 1 групи), оптимістичним (для 2 групи) та гумористичним (для 3 групи). Тобто слід продовжити запропоновану історію і доповнити її деталями, які притаманні Песимісту, Оптимісту та Блазню. Після цього, згідно запропонованих позицій, представники кожної групи презентують свою версію подій.

Запитання для обговорення: Які емоції викликала у Вас сама історія (або ситуація із професійного життя)? Варіант якої групи, який емоційний зміст Вам особисто до вподоби? Яке ставлення до проблемної ситуації притаманне Вам? Яке рішення проблемної ситуації є оптимальним?

2.10. Вправа «Моделювання ситуацій» (30 хв.)

Мета: сприяти формуванню в співробітників особистої відповідальності за вирішення професійних завдань, створення ситуацій усвідомлення власної ролі в процесах масовидної поведінки під час спортивно-масового заходу.

Опис вправи: тренер об'єднує учасників у трійки та пропонує знайти рішення в конкретній ситуації:

- А) глядач викрикує расистські (інші образливі) гасла на адресу інших людей;
- Б) інцидент між глядачами з приводу ...;
- В) бійка двох людей (групова) у секторі, на проході, в інших місцях ...;
- Г) напад (фізичний) на стюарда агресивних уболівальників ...;
- Д) глядач кидає на футбольне поле будь-які предмети ...;
- Є) глядачі починають ламати огорожі, сидіння, інформаційні щити, декорації ...;
- Ж) у двох глядачів квиток на одне й те ж місце.

Учасники зачитують ситуацію, над вирішенням якої працювали, і пропонують на розгляд свій варіант вирішення. Інші трійки висловлюють свої думки, корегують, доповнюють. Тренер ставить питання: «Як можна попередити цю ситуацію?» спочатку представникам груп, які безпосередньо презентували роботу, а потім і всім учасникам.

2.11. Вправа «10 заповідей для співробітника» (25 хв.)

Мета: сприяти формуванню в співробітників особистої відповідальності за попередження виникнення складних ситуацій у

взаємодії з відвідувачами під час спортивно-масових або інших заходів на стадіоні.

Опис вправи: тренер запитує в учасників: «Що таке заповідь?» та пропонує скласти власні заповіді протягом 5-7 хвилин, дотримання яких сприяє безпеці та правопорядку під час спортивно-масових та інших заходів на стадіоні. Після закінчення індивідуальної роботи тренер пропонує кожному із учасників по колу назвати по одній із сформульованих ним заповідей і записати їх на фліп-чарті. Потім обговорити та залишити 10 із тих, з якими погоджуються всі учасники.

2.12. Гра-розминка «Скульптура цього дня» (15 хв.)

Мета: відпрацювати в учасників навички рефлексії.

Опис вправи: учасникам пропонується об'єднатися в малі групи й створити скульптуру цього дня тренінга. Звертається увагу учасників на те, що «скульптура» є проекцією вражень учасників від роботи.

Обміном вражень, відчуттів і думок, анонс наступної зустрічі.

МОДУЛЬ 3.

«СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТІТНІСТЬ ПРАЦІВНИКА СТАДІОНУ, ЯКИЙ ВІДПОВІДАЄ ЗА БЕЗПЕКУ ТА ГРОМАДСЬКИЙ ПОРЯДОК»

Мета: формування ефективних комунікативних умінь і навичок, здійснення компетентної діагностики соціально-психологічних індикаторів поведінки вболівальників, здатності обґрунтовано прогнозувати можливі варіанти розвитку подій, оперативно приймати рішення, здійснювати вибір ефективних заходів впливу; розвиток оптимального співвідношення домінантних та компромісних стратегій у спілкуванні.

3.1. Вступ (10 хв.)

Мета: активізувати увагу учасників, налаштувати їх на подальшу роботу.

Опис вправи: тренер пропонує пригадати минулі зустрічі, назвати те, що було цінним для них, стисло записує основні моменти на дошці.

3.2. Знайомство «Я – (ім'я), узяв із собою на цю зустріч (якість людини, характеристика стилю спілкування)» (10 хв.)

Мета: створити в групі доброзичливу атмосферу, надати можливість учасникам озвучити свої ресурсні якості спілкування.

Опис вправи: кожен учасник називає своє ім'я та свою індивідуальну позитивну рису, якість, яка проявляється в спілкуванні з іншими людьми.

3.3. Вправа «Альтернатива» (10 хв.).

Мета: налаштувати учасників на ефективне спілкування, плідну роботу.

Опис вправи: тренер пропонує присутнім зручно розташуватися в кріслах, закрити очі й уявити себе спостерігачами, які мають змогу слідкувати за роботою групи зверху, згадати все, що відбувалось в аудиторії за останні два дні, та назвати негативні моменти, що заважали ефективно працювати та взаємодіяти. Через 1-2 хвилини тренер пропонує уявити, що виконавці вправи спостерігають за роботою в іншій групі, у якій витримуються всі прийняті правила. Спостерігачі уважно слідкують за роботою в ідеальній групі, намагаються запам'ятати всі відмінності, що існують між робочими процесами в альтернативних групах. Через одну хвилину учасникам тренінгу пропонується попрощатися з уявними групами, повернутися в аудиторію та поділитися своїми думками стосовно тих правил роботи в групі, які є найменш реалізованими, висловити свої пропозиції щодо усунення виявлених недоліків.

3.4. Гра «Марія-майстриня». (25 хв.)

Мета: виділення груп компетенцій, які є важливими для успішного виконання професійних завдань персоналу стадіону.

Опис вправи: визначити переліку ознак, за якими можна охарактеризувати Марію-майстриню, вирішується в групах, які сформовано відповідно до сюжету казки «Марія-майстриня»: хлопчик Ваня та солдат. Групи презентують результати роботи. У ході групового обговорення метафорично сформульовані учасниками ознаки успішності перекладаються мовою професійної реальності.

3.5. Міні-лекція (35 хв.)

Мета: виділення груп компетенцій, які є важливими для успішного виконання професійних завдань персоналу стадіону.

Опис вправи: тренер вводить поняття «компетентність» та «соціально-психологічна компетентність», значення та складові соціально-психологічної компетентності» фахівців професій типу «людина-людина»: візуальний контакт, пози й жести, дистанція. Представлено тлумачення жестів у різних країнах.

3.6. Вправа «Автобус» (10 хв.)

Мета: відпрацювання гнучкості невербальної поведінки.

Опис вправи: учасники об'єднуються в пари. Кожен з вас стане пасажиром автобусів, які їдуть в протилежних напрямках. За сигналом «Червоний» ваші автобуси зупиняються на світлофорі, ви побачите в зустрічному автобусі приємну вам людину, яку ви давно не бачили. Спробуйте домовитися про зустріч, в конкретному місці, в конкретний час. У вас тільки одна хвилина. За сигналом «Зелений» вмикається зелене світло й автобуси роз'їжджаються.

Обговорення: наскільки успішно була спроба домовитися? Що допомогало, що заважало зрозуміти один одного?

3.7. Вправа «У незнайомому місті» (15 хв.)

Мета: розвивати спостережливість, навички невербального спілкування.

Опис вправи: «Уявіть собі, що ви знаходитесь у незнайомому місті, у якому треба знайти маловідому вулицю. Повз вас рухається потік людей. До кого звернутися із запитанням? Спробуйте виокремити ознаки, за якими Ви оберете особу, до якої звернетесь по допомогу. Чи буде мати значення вік, стать, манера одягатися, поводитися?». Тренер пропонує висловитися всім учасникам по колу, а потім бажаним зробити висновки.

3.8. Вправа «Мух краще ловити на мед» (10 хв.)

Мета: розвивати кмітливість, формувати творчий підхід до пошуку вирішення проблемних ситуацій.

Опис вправи: «Учасникам пропонується об'єднатися в пари. Один стискає кулак, інший повинен без слів домогтися того, щоб кулак розтиснути. Обговорення: Як швидко знайшли рішення? Що відчували, коли не змогли вирішити проблему? Яке було вдалим? Чому?»

Обговорення того, який варіант вирішення завдання був самим розповсюдженим, який самим ефективним? На скільки ефективно вирішуються завдання коли ми виявляємо повагу до інших, діємо без примусу.

3.9. Вправа «Прохання» (30 хв.)

Мета: формування оптимального співвідношення домінантних та компромісних стратегій у спілкуванні.

Опис вправи: тренер, враховуючи ті проблеми, з якими найчастіше стикаються стюарди та інші працівники стадіону у своїй роботі (у ході роботи на тренінгу вони, напевно, будуть озвучені учасниками), формує прохання, яке звернено, наприклад, до вболівальника, який палить на стадіоні або зайняв не своє місце й поводить себе агресивно. Кожен з учасників тренінгу озвучує це прохання перед відеорекамерою. Учасники тренінгу заходять до зали по одному й тільки там отримують завдання. На підготовку – 15-20 секунд.

Інші члени групи спостерігають і діляться своїми враженнями. У ролі «прохача» по черзі стають усі учасники. Обговорення: Що відчували при підготовці до виконання вправи? Що було найважчим? Що ви дізналися про себе?

2 етап: робота в 2 підгрупах: «Як необхідно оформити прохання, щоб опонент погодився вам допомогти?». По закінченню групової роботи – презентація, обговорення: Якого досвіду Ви набули, виконуючи цю вправу?

Які закономірності ви побачили і до яких висновків прийшли? Які переваги й обмеження Ви виявили в цій техніці? Яка, на ваш погляд, область її застосування? Чи було це прохання, чи була присутня в ній агресія або боязкість?

3.10. Вправа «15 слів» (10 хв.)

Мета: активізувати учасників, розвивати швидкість мислення.

Опис вправи: учасники групи по черзі витягують картку з буквою. Тренер пропонує швидко назвати 15 слів, що починаються саме цією буквою. Якщо пауза між словами складає більше 5 секунд, то учасник робить одне присідання.

3.11. Моделювання ситуацій (30 хв.)

Мета: тренувати навички швидкого реагування на ситуацію та поведінку людини, на вибір ефективних засобів спілкування.

Опис вправи: група ділиться на дві підгрупи, утворюючи два кола: зовнішнє і внутрішнє. За сигналом тренера учасники зовнішнього кола рухаються за годинниковою стрілкою, а внутрішнього – проти годинникової стрілки. За сигналом учасники зупиняються й повертаються обличчям до відповідного партнера в іншому колі. Тренер пропонує ситуацію й називає ролі: ті, що знаходяться в зовнішньому колі, грають роль працівника стадіону, до якого звернувся відвідувач, учасник із внутрішнього кола, бо його місце на трибуні зайняв інший чоловік. Учасники

спонтанно продовжують гру протягом двох хвилин. За сигналом тренера група знову починає рух, потім за сигналом зупиняється і повторює процедуру. На цей раз учасники внутрішнього кола – працівники стадіону, які намагаються зупинити вболівальника, що викрикує нецензурні слова. Таким чином, програється ще декілька ситуацій. Завершується вправа обговоренням: у якій ролі, відвідувача чи працівника стадіону, відчували комфорт? Що для відвідувача в діях робітників було неприємним? Що могло б краще вплинути на їхню поведінку, реакцію?

3.12. Вправа «Самурай, принцеса і дракон. (5 хв.)

Мета: зняти напругу і втому; сформувати групи для подальшої роботи на тренінгу.

Опис вправи: учасники стають у дві шеренги обличчям один до одного. Тренер пояснює, що це дві команди, гра триває до трьох перемог однієї з команд або максимум до п'яти раундів (якщо багато «нічиїх»). Тренер розповідає, що, як і будь-яка японська гра, ця гра театралізована і в ній є три фігури («самурай», «принцеса», «дракон»), які треба запам'ятати. Він показує учасникам, як зображуються фігури, і просить повторити (для зображення фігур можуть бути використані різні пози й жести). Пояснює, що гра проходить у кілька раундів, перед кожним з них учасники команд будуть радитися між собою й вибирати одну з фігур («самурай», «принцеса» або «дракон») для показу. Потім учасники стануть у дві шеренги й одночасно, за командою тренера, покажуть ту фігуру, яку планували. Якщо в одній з груп учасники покажуть різні фігури – значить, команда програла в даному раунді, оскільки не змогла домовитися. Інакше виграє та команда, яка показала більш сильну фігуру. Усі фігури знаходяться в певних закономірних залежностях одна до одної: «самурай» перемагає «дракона», «дракон» – «принцесу», а «принцеса» – «самурая».

3.13. Вправа «Малюємо портрет» (20 хв.)

Мета: формувати об'єктивне сприйняття відвідувачем спортивно-масового заходу, розуміння його інтересів та потреб.

Опис вправи: тренер пропонує ролі кожній групі учасників: 1) працівники стадіону; 2) відвідувачі спортивно-масового заходу. Група отримує завдання написати словесний «портрет» свого типового представника, а потім дати характеристику представнику іншої команди – зовнішній вигляд, поведінка, основні бажання в момент відвідування/роботи на стадіоні, типові фрази тощо. Обговорення: що спільне, що відмінне? Чому саме так сприймаємо відвідувачів, а вони робітників? Що в цьому процесі є причиною, а що наслідком? А якщо їх змінити місцями, як перевернути пісочний годинник? Що можна робити, щоб змінювати клімат взаємосприйняття між відвідувачами та працівниками стадіону? Що для цього повинні та можете зробити саме ви?

3.14. Вправа «Армреслінг» (10 хв.)

Мета: надати можливість усвідомити власну домінуючу стратегію вирішення конфліктної ситуації.

Опис вправи: учасники діляться на пари, стають боком один до одного і беруть однією рукою руку іншого. Інструкція звучить наступним чином: «Завдання кожного учасника – виграти, набравши якомога більше балів. У цій грі бали символізують щось дуже важливе. За командою гра розпочинається, і якщо ви змогли притягнути руку партнера до себе – бали отримуєте ви. Гра проводиться в три раунди.

Обговорення стратегії поведінки в конфлікті. Чому одні обрали боротьбу, інші поступилися своїми інтересами, а дехто домовився? Яка стратегія найкраща? Чи так завжди? Яка стратегія є оптимальною в спілкуванні з відвідувачами?

3.15. Демонстрація – обговорення «Айсберг» (10 хв.)

Мета: наочно представляти сутність конфліктів, навчитися застосовувати аналогії, розглядаючи конфлікти, усвідомити співвідношення прихованої й відкритої частини конфлікту.

Опис вправи: тренер малює на великому аркуші паперу малярський айсберг, на якому зображений айсберг у співвідношенні надводної та підводної частини як 1 до 10, та попросить присутніх за допомогою мозкового штурму назвати основні характеристики айсберга й записати їх (чорним кольором) під айсбергом (крижаний, більша частина прихована під водою, твердий, великий невідомий і т.п.).

Обговорення: чи можна порівняти айсберг з конфліктом? Подивитися на кожну з ознак айсберга. Яка найбільш притаманна конфлікту? Слід звернути увагу на те, що більша частина айсберга прихована. Чи має це відношення до конфлікту? – Як можна уникнути небезпеки від зіткнення з підводною частиною айсберга?

3.16. Міні-лекція «Конфліктні ситуації, засоби вирішення та попередження» (15 хв.)

Мета: формувати розуміння природи конфліктних ситуацій та розширювати арсенал їх вирішення та попередження.

Опис вправи: презентація теоретичного матеріалу про структуру, динаміку конфлікту, типи реагування, техніки вирішення конфлікту.

3.17. Вправа «Якби ..., я став би ...» (20хв.)

Мета: розвивати навички вирішення конфліктних ситуацій.

Опис вправи: тренер роздає учасникам памятки «Технологія вирішення конфліктів». Вправа відбувається по колу: один учасник проговорює умову, яка обумовлює певну конфліктну ситуацію. Наприклад: «Якби мене словесно образив глядач ...». Наступний, який сидить поруч, продовжує (закінчує) пропозицію. Наприклад: «... я став би вимагати від нього вибачень» або «я б пропустив це повз вуха і продовжував виконувати свої обов'язки». Після цього учасник, який відповів на запитання-ситуацію, пропонує свою ситуацію, і наступний, який сидить по-

руч, відповідає на неї, і так далі по колу. Обговорення, які варіанти вирішення є ефективними.

Приблизний перелік типових ситуацій: 1) глядач при вході на стадіон відмовився пред'явити для огляду свої речі ... 2) глядач намагається пронести на стадіон заборонені предмети ... 3) група п'яних глядачів намагається пройти на стадіон ... 4) уболівальники намагаються вийти на ігрове поле ... 5) уболівальники намагаються перейти на інший сектор без відповідного квитка ... 6) одному з глядачів у секторі стало погано ... 7) глядачі палять на стадіоні ... Для роботи над вирішенням конфліктної ситуації тренер надає учасникам роздатковий матеріал: «Послідовність дій працівника стадіону при вирішенні конфліктів з глядачами».

3.18. Вправа «Нарубати дров» (5 хв.)

Мета: звільнення від негативних емоцій, зняття напруги й зменшення рівня тривоги.

Опис ситуації: учасникам пропонується уявити себе в процесі рубки дров з великих брусків. Невербально показати, розмір бруска, поставити його на пень, підняти сокиру над головою з силою опускати її голосно вигукувати: «Ха!». Потім повторити, ще раз і ще... протягом двох хвилин. Потім кожний учасник розповідає, скільки брусків він нарубав.

3.19. Вправа «Три головні думки» (5 хв.)

Мета: підведення підсумків роботи, рефлексія власних відчуттів, планів подальшого саморозвитку.

Опис вправи: тренер пропонує зафіксувати, а потім проговорити в коло «Три основні думки», які виникли в процесі роботи групи.

МОДУЛЬ 4.

«СТРЕСОСТІЙКОСТЬ ТА САМОРЕГУЛЯЦІЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ОХОРОНЦЯ ТА СТЮАРДА»

Мета: ознайомлення з видами психічних і психофізіологічних станів, що виникають у екстремальних умовах, з причинами й механізмами їх виникнення, з методами саморегуляції: тренування навичок контролю та регуляції психофізіологічного й соматичного компоненту стану, оволодіння навичками релаксації, мобілізації, самонавіювання, стрес-резистентного дихання та адаптивного мислення й оздоровчої візуалізації.

4.1. Вступ до теми (10 хв.)

Мета: активізувати увагу учасників, актуалізувати тему зустрічі.

Опис вправи: тренер пропонує учасникам поділитися: З яким настроєм прийшли? Що впливало на настрій, формувало його? А на що чи на кого впливає Ваш настрій? Яке значення мають емоційні стани в професійній діяльності?

«Професійна задача стюардів – забезпечити безпеку та комфорт відвідувачів стадіону. Можливість реалізувати це завдання залежить від багатьох факторів, серед яких дуже важливим стає емоційний стан, настрої самого спеціаліста служби безпеки. У нас сьогодні є можливість познайомитися з різними методами психогігієни, ефективними засобами впливу на власний емоційний стан.

4.2. Рухівка «Привіт» (10 хв.)

Мета: активізувати учасників, залучити до процесу активної взаємодії.

Опис вправи: тренер звертається до учасників: «Привітайтеся з кожним учасником спочатку руками, потім колінами, плечима. Об'язково подивіться у вічі людині та скажіть: «Привіт!».

4.3. Повторення правил групи. (10 хв.)

4.4. Міні-лекція «Різновиди емоційних станів і їх значення в професійній діяльності» (25 хв.)

Мета: ознайомлення з видами психічних і психофізіологічних станів, що виникають у екстремальних умовах, причинами й механізмами їх виникнення.

Опис вправи: «Заходи, які проводяться на стадіоні – матчі, концерти, змагання, наповнені радісним передчуттями перемоги, задоволення, спілкування. Але маємо достатньо прикладів, коли спортивне або музикальне свято перетворюється на трагедію. Лише факт наявності великої кількості людей на обмеженій території вже є потенційною загрозою для трансформації спільноти відвідувачів у агресивний натовп. Крім того, 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 та некерованої поведінки вболівальників.

Екстремальність є суб'єктивним переживанням людини, її реальної дійсності, але в процесі забезпечення правопорядку й громадської безпеки під час проведення масових заходів на стадіонах дійсно об'єктивно висока ймовірність таких екстремально небезпечних ситуацій.

Отже, що вам потрібно знати, якими навичками володіти, щоб бути ефективними в надзвичайній ситуації?

Бути психологічно підготовленими до таких ситуацій – це значить вміти правильно оцінювати ситуацію, її загрози; бути максимально самим емоційно стійкими та вміти позитивно впливати на стан відвідувачів, мобілізуватися та швидко реагувати на ситуацію. Стрес – слово, яке давно увійшло до повсякденного побуту. Проте люди трактують це поняття по-різному. Багато хто вважає стрес безумовно негативним явищем і тому

всіляко намагається його уникати. Тим чином, стрес, особливо пов'язаний із виконанням певної роботи, може бути як стимулом, так і чинником, що перешкоджає ефективній професійній діяльності. Існує безліч визначень стресу. Найбільш поширене тлумачення стресу пояснює його як нормальну реакцію людини на ненормальну ситуацію. Стрес – це реакція людини, оцінка співвідношення між вимогами, що пред'являються до неї, та її здатністю задовольняти ці вимоги.

4.5. Вправа «Коло знань» (30 хв.)

Мета: надати інформацію про види саморегуляції, збагатити репертуар засобів емоційної саморегуляції учасників.

Опис вправи: тренер об'єднує учасників у групи. «Кожна команда зараз отримає інформацію про різні прийоми саморегуляції свого стану». У вас буде декілька хвилин для того, щоб познайомитися з їх описом і намагатися запам'ятати їх.

– Вирішіть, хто з вашої групи надасть інформацію, з якою ви ознайомилися, іншій групі. (Ці учасники переходять за стрілкою годинника в іншу команду й розповідають про те, що дізналися з буклета).

– Вирішіть, хто тепер з решти членів вашої команди надасть інформацію іншій групі. (Ці учасники переходять в іншу команду проти стрілки й розповідають про те, що дізналися з буклета).

4.6. Вправа «Палаюча свічка» (5 хв.)

Мета: підвищення впевненості й збереження оптимального емоційного стану.

Опис вправи: «Уявіть, що на столі перед Вами на відстані 15-20 см горить свічка. Дуйте несильно, повільно на полум'я. Протягом 5 хвилин продовжуйте рівно, спокійно видихати, уявляючи що ви звільняєтесь від всього накопиченого «сміття», вивільняєтесь від усього, що заважає вам бути вільними й спокійними».

4.7. Гра «Симпозіум» (35 хв.)

Мета: створити ситуацію розширення когнітивної, емоційної стратегії реагування на напружені моменти.

Опис вправи: тренер пропонує кожному учаснику згадати та записати приклад напруженої ситуації у його професійній діяльності, коли складно було утримати емоційну рівновагу. Потім скласти описи ситуацій у скриньку.

«Об'єднайтеся в групи та знайдіть якомога більше того, що вас, як професіоналів, робить схожими. У нашому колі на симпозіумі з теми «Професійна діяльність та хвилювання людини» зібралися видатні вчені в галузі медицини, психології, соціології. Вони готові поділитися своїми теоретичними знаннями, великим досвідом.

– Обговоріть і висловіть свою авторитетну думку, запропонуйте засоби оптимізації внутрішнього стану». Презентація груп. Обговорення.

– Які з прийомів, на ваш погляд, можуть бути корисними саме вам при взаємодії з відвідувачами? У яких ситуаціях?

4.8. Комплекс тілесно-орієнтованих вправ (25 хв.)

Мета: познайомити учасників з тілесно-орієнтованими методами саморегуляції.

Опис комплексу вправ: «Кінцевою метою тілесно-орієнтованих методів саморегуляції є оволодіння більш конструктивним підходом до вирішення конфліктів, в основі яких наші потреби та емоції. Серед основних елементів тілесно-орієнтованої терапії – дихальні вправи: затримка дихання, розслаблене або повне дихання. Вони сприяють зниженню напруження, розрядці. Тривога, роздратування, гнів або інші сильні емоції, якщо ми їх в собі придушуємо, створюють тілесне напруження. Це в подальшому блокує енергію, необхідну для розвитку, спілкування. Розслаблення щелепних та гортанних м'язів, глибокий та вільний вдих, дає повну свободу вираженню пригнічених почуттів.

М'язову напругу можна виявити за допомогою саме напружених поз тіла та таких фізичних вправ, які сприяють появі напруги. Серед таких, «арка» – прогин назад. Ця вправа може допомогти виявити ділянки тіла, схильні до надмірного м'язового напруження. Регулярне застосування подібних напружених поз допомагає відчувати тіло, зберігати та відновлювати відчуття внутрішньої гармонії.

«Арка». Станьте, розставивши ноги на ширину плечей і злегка повернувши шкарпетки всередину. Максимально зігніть коліна, не відриваючи п'яти від підлоги. Кулаки упріть в поперек, прогніться назад. Дихайте животом і утримуйте цю позу близько хвилини.

«Заземлення». Розставте ноги на рівень плечей, злегка поверніть шкарпетки всередину й зігніться в поперек вперед. Зігніть коліна й торкніться пальцями підлоги. Перенесіть усю свою вагу на пальці ніг. Дихайте глибоко через рот. Повільно розпрямте не до кінця ноги. Глибоко дихаючи, утримуйте цю позу, поки ваші ноги не почнуть тремтіти. Відчуйте контакт з ґрунтом під ногами. Розпрямляйтеся дуже повільно, хребець за хребцем.

«Вивільнення рухової активності». Устаньте й закрийте очі, подумки проскануйте своє тіло з голови до п'ят, зафіксуйте участки, де відчути напруження. Розплющіть очі, повільно порухайте й потрясіть своїм тілом, особливо в місцях найбільшої напруги, відчуйте розслаблення.

«Напруга і розслаблення рук». Зігніть руки, тримаючи їх перед грудьми. Закрийте очі та дихайте повільно, спокійно. Потім різко напружте всі руки, так, щоб м'язи почали вібрувати. Продовжуйте дихати спокійно й рівномірно. Продовжуйте напружувати м'язи до виникнення легкого відчуття болю. Опустіть руки так, щоб вони повисли вздовж тіла. Розслабте спочатку м'язи рук, а потім все тіло. Повільно дихайте. Зосередьте свою увагу на відчуттях важкості й тепла у руках, потім відкрийте очі. Цю вправу цінно практикувати, щоб зняти роздратування й занепокоєння.

«Тривожність і утруднене дихання» часто взаємопов'язані. Кожного разу, коли починаєте тривожитися, прислухайтеся до свого дихання. Видихніть усе повітря, повільно повторіть це чотири або п'ять разів. Потім спокійно глибоко вдихніть, відчуйте потік повітря в горлі, роті, легенях, у голові? Дайте повітрю вийти з рота й відчуйте його потік руками. Дозвольте повітрю, яке йде через ніс, по трахеї вниз, до тазу? Заповнюється повітрям, розширюється нижня частина ребер і грудна клітина, діафрагма? Зосередьтеся на тих ділянках тіла, в яких відчуєте напруження та розслабте їх максимально.

«Крик». Наберіть повні груди повітря, закрийте рот долонями й закричіть щосили. Повторіть крик кілька разів до відчуття спустошення.

4.9. Експеримент (20 хв.)

Мета: створити ситуацію усвідомлення впливу власних установок на стан, активність, результативність.

Опис вправи: «Пропоную вам перевірити, як слова й думки впливають на стан людини. Знайдіть собі іншу чудову пару. Той, у кого волосся довше або світліше, витягне зараз вперед руку і, повторюючи фразу «Я – слабкий, я – слабкий», вимовить це з відповідною інтонацією, тобто тихо, понуро.

Інша людина буде прагнути якнайшвидше опустити Вашу руку вниз, натискаючи на неї зверху. Потім ви поміняєте руку й фразу на «Я – сильний! Я – сильний!», вимовляючи це голосно й рішуче. Після цієї вправи поміняйтеся місцями. Поділіться враженнями, вашими спостереженнями. Що заважало і що сприяло ефективному досягненню мети – утримуванню руки перед собою? Отже, ми експериментально переконалися в тому, як слова допомагають нам впоратися з труднощами й перемагати.

Створіть для себе таку фразу, таку позитивну установку, яка допоможе або вже Вам допомагає впоратися із складними, напруженими ситуаціями! Запишіть, замалюйте. Збільшено як гасло, заклик! Презентуйте свої фрази. Чия фраза здалася Вам привабливою, може бути Вам корисною в критичній ситуації?

4.10. Рольова гра «Швидка психологічна допомога в екстремальній ситуації» (25 хв.)

Мета: познайомити працівників стадіону з прийомами надання психологічної допомоги в надзвичайній ситуації, сформулювати готовність надавати таку допомогу.

Опис вправи: тренер пропонує групі для обговорення питання:

– Які ситуації в діяльності стадіону відносять до екстремальних?

Пожежа, використання піротехнічних засобів, відключення енергопостачання, масові зворушення відвідувачів тощо часто виникають без попередження, і тому розроблені адміністрацією стадіону та засвоєні вами інструкції поведінки в таких ситуаціях не дають гарантії її вирішення. Надзвичайні ситуації у першу чергу потребують внутрішньої готовності.

Правильна поведінка, реакція на екстремальну ситуацію співробітника стадіону важлива і для вирішення самої ситуації, і для попередження емоційних розладів у відвідувачів, які стали свідками чи спостерігачами.

Уявіть, що до нас завітали психологи, які працюють у службі МНС. Вони теоретично й практично підготовлені до таких критичних ситуацій і зараз готові поділитися своїми знаннями та досвідом.

Учасники отримують частину листівки «Швидка допомога в надзвичайній ситуації», вивчають її й презентують, обговорюють: Чи є необхідність визначити порядок дій? Що з цього найважче здійснити? Що для Вас може стати перешкодою для здійснення такої допомоги? Які моменти психологи МНС, на Ваш погляд, не врахували?

4.11. Вправа «Ресурсний стан». (15хв.)

Мета: створити можливість учасникам відчутти себе в ресурсному стані.

Опис вправи: «Найнадійніше та найбагатше джерело ресурсів – кожен сам. Важливо вміти цими ресурсами скористатися. Можливість отримати доступ до такого стану нам надає наступна технологія. Потрбіно згадати ситуацію, у якій ви відчували себе впевнено: це може будь-яка ситуація. Все що зараз запропонує Ваша пам'ять, все добре та корисне. Неважливо, що це за спогад. Головне, щоб він був для вас позитивним і сильним. Прикрийте очі та уявіть ще раз приємну ситуацію, як чудову фотографію. Спробуйте уважно її роздивитися, можливо почути звуки, завахи. Прислухайтеся до своїх почуттів, відчуйте їх так, начебто це відбувається зараз. Дозвольте цьому почуттю розлитися по тілу стати великим та потужним. А тепер це почуття начебто пластир покладіть на стресову ситуацію. Прислухайтеся до себе, як тепер себе відчуваєте, чи готові вирішувати, діяти. Тепер у вас наявні шанси впоратися з проблемою. Змодельуйте ваше вирішення, як тепер змінюється ситуація.

За допомогою прийому актуалізації ресурсних станів ви можете закликати до себе на допомогу будь-яке потрібне вам відчуття: спокій, компетентність, зосередженість, витримку і так далі. Усе, що для цього треба зробити, – це взяти його звідти, де воно у вас було, і перенести туди, де ви маєте в ньому потребу зараз. Якщо досвіду переживання потрібного почуття у вас немає, використовуйте прийом начебто ви опановуєте це почуття. Єдине, що ви можете зробити, не володіючи, наприклад, сміливістю, так це уявити себе сміливим і погоджувати з цим свою поведінку. Ви також можете запозичити необхідний ресурс у вашого героя, наслідуючи його манери поведінки».

4.12. Вправа «Усвідомлення відповідальності» (25 хв.)

Мета: формувати почуття відповідальності за свої емоції, розвивати вміння керувати власними переживаннями.

Опис вправи: Вправа виконується в колі. Кожному учаснику потрібно згадати конфліктну, складну ситуацію із своєї про-

фесійної практики, але презентувати вже її варіанти з позиції «Жертви обставин», а потім з позиції «Відповідальної людини з високою самоповагою, яка виявилася не на висоті». Учасники слухають один одного без коментарів.

Обговорення вправи: які емоції рушійні, які конструктивні? Яким чином можна впливати на емоційний стан іншої людини – колеги, відвідувача? Яким чином можна впливати на власний емоційний стан?

4.13. Вправа «Подарунок» (25 хв.)

Мета: актуалізувати досвід вирішення стресових ситуацій учасників, розширювати когнітивну, емоційну, поведінкову стратегію.

Опис вправи:

1. Зараз я вам роздам чудові подарунки (зіпсовані пластикові стаканчики). Не подобається? Чи буває так, що життя, робота нам також дарує не зовсім бажані подарунки. Візьміть у руки ваш стаканчик. І, не випускаючи його з рук, поладуйте його або зробіть з нього щось. Що вдалося, що вийшло? Зручно було працювати? Якби стаканчик був реальною життєвою проблемою?

2. Тепер стаканчик можна покласти й робити з нього що завгодно, використовуючи будь-які матеріали. Чи вдалося вам зробити щось корисне, цікаве? У якому випадку Вам було легше, цікавіше? Як ця робота впливає на Вас? Як це пов'язано з тим, що відчуваєте в критичних ситуаціях, що робите, коли відчуваєте себе емоційно напруженим?

3. Коли ми дозволяємо собі «прив'язатися, прикипіти до негативних переживань, до наших страхів і хвилювань», наші дії часто стають стереотипними і непродуктивними.

– Коли ви спостерігаєте саме таку стратегію «злипання» з проблемою?

Важливо вміти подивитися на ситуацію, на власні переживання відсторонено, з боку. Важливо озирнутися навколо і використовувати все, що може бути корисним, цінним».

4.14. Релаксаційна вправа (15 хв.)

Мета: практикувати учасників в оволодінні навичками релаксації, стрес-резистентного дихання й оздоровчої візуалізації.

Опис вправи: тренер пропонує зручно сісти, заплющити очі та прислухатися до музики.

«Приємні хвили тепла й розслаблення охоплюють вас. Дозвольте музиці заздати ритм вашому серцю й диханню. Подих спокійний й неквапливий. Удари серця стають ритмічніше та рідше. Уявіть собі, що ваше тіло повільно занурюється в теплу ванну. Стають теплими, важкими, розслабленими м'язи ніг. Хвиля приємного, важкого заспокоїливого тепла охоплює стопи, гомілки, коліна, стегна. Ваші ноги стали теплими й важкими, цілком розслабленими. Відчуття тепла піднімається вище, наповнює нижню частину живота, досягає попереку. Нижня частина тіла наповнена відчуттям приємного тепла, важка, розслаблена. Хвиля піднімається вище, захоплюючи живіт, боки, спину, груди. Тепло приємного тепла, що піднімається ще вище, зливається з теплом, що випромінює сонячне сплетіння. М'язи тулуба стали теплими й важкими. Тіло м'яке й розслаблене. Розслаблюються м'язи рук. Поступово теплішають кисті рук, лікті, передпліччя, плечі. Руки стали теплими, важкими. Тепло піднімається вище, м'язи ший, потилиці поступово розслаблюються. Плечі, шия стають цілком розслабленими й теплими. Уявіть, що все ваше тіло занурене в теплу, приємну воду. Воно над водою і його освітлюють приємні сонячні промені, вони зігрівають м'язи обличчя, щоки, губи, очі, лоб стають теплими, м'якими. Ваше тіло, ваше лице стали спокійними й розслабленими, наповнені променнями внутрішнього тепла. Ви спокійні, абсолютно розслаблені й насолоджуєте відпочинком.

Поступове відчуття напівсну–напівдрімоти зникає. Свідомість проясняється... Ви відчуваєте своє наповнене бадьорістю й енергією тіло. Серце б'ється рівно й могутньо. «Мої сили цілком відновлені. Я в доброму гуморі, легко володію собою. Мені

спокійно, радісно. Я легко впораюся з будь-якими труднощами». Зробіть глибокий вдих. Затримайте подих. Спокійний видих. Свідомість ясна. Голова працює чітко, думки впорядковані, в контакт з почуттями, вашою волею. Ваше тіло наповнене енергією, бадьорістю. Рахуйте про себе: «Один, два» – напружуєте кисті рук, ступні; «три, чотири» – напружуєте цілком ноги і руки (скидаєте напругу разом з видихом); «п'ять, шість» – втягуєте живіт, напружуєте грудну клітину (скидаєте напругу разом із видихом); «сім, вісім» – розправляєте плечі, прогинаєтеся трохи в спині (скидаєте напругу разом із видихом); «дев'ять» – сплетіть руки в замок, підніміть їх; «десять» – з задоволенням потягніться, разом із подихом відкрийте очі й спокійно опустіть руки».

4.15. «Соняшник» – самоаналіз результатів зустрічі (20 хв.)

Мета: закріпити інтерес до обговорюваних питань, активізувати механізми творчого самоаналізу.

Опис вправи: тренер пропонує кожному учаснику розділити отриманий аркуш на три колонки. Дайте відповідь на питання:

- 1) які професійні ситуації є складними, напруженими саме для мене;
- 2) як себе відчуваю в них;
- 3) що можу робити для їх попередження.

МОДУЛЬ 5. «ІМІДЖ ПРАЦІВНИКА СТАДІОНУ»

Мета: відпрацювання вмінь і навичок, пов'язаних із пошуком та здійсненням оптимального варіанту дій, розвиток і вдосконалення комунікативних навичок, умінь з реалізації узгоджених дій, навичок швидкої дії в умовах дефіциту часу, умінь і навичок самоконтролю та самообілізації тощо. Розвиток навичок самоаналізу та механізмів внутрішнього контролю.

5.1. Вступ. Привітання (10 хв.)

Мета: активізувати, налаштувати учасників на подальшу роботу.

Опис вправи: пригадування минулого дня. Запис основних позицій на дошці. Презентація завдань зустрічі.

5.2. Вправа: «Поважний стільчик» (15 хв.)

Мета: розвивати комунікативні здібності, уміння презентувати себе, підвищувати самооцінку.

Опис вправи: Тренер пропонує учасникам, по черзі сідати на окремих стільці. Це стілець «Пошани», «Гордості», Учасник, який сяде на цей стілець, повинен продовжити речення: «Сьогодні я пишаюсь...», промовляючи це з почуттям гідності й самоповаги.

Обговорення: що відчували, що дає така вправа.

5.3. Вправа «Готель» (40 хв.)

Мета: рефлексія, створення образу професіонала у своїй сфері.

Опис вправи: кожен учасник тренінгу отримує картку, на якій зазначена його роль: «адміністратор готелю» (1 картка), «менеджер стадіону» (3 картки) та «звичайний турист» (решта карток). Сюжет гри наступний: адміністратор має поселити в готелі, який належить стадіону, трьох менеджерів стадіону. У готелі лишилося тільки 3 вільних номери. Однак адміністратор не має чіткої інформації про те, хто саме є представником менеджменту стадіону. Він не знає статі, віку, конкретної посади, мети приїзду, зовнішності. На рецепції адміністратор розмістив таблицю «Вільні номери тільки для керівників стадіону». Через деякий час адміністратор розуміє, що сьогодні дуже багато бажаючих зупинитися в готелі, та він змушений відмовляти. Адміністратору вже відомо, що люди, які бажають зупинитися в готелі, вдаються до різноманітних хитрощів, намагаються видати себе за

керівника стадіону. Адміністратор має бути зібраним, уважним та на власний розсуд поселити трьох осіб-керівників стадіону.

Після гри група аналізує, що саме було ключовим, важливим у оцінюванні людини як керівника. Які саме ознаки цьому сприяли? Хто був найбільш переконливим та чому? На що орієнтувалися учасники групи, перевтілюючись у цей образ?

5.4. Міні-лекція «Імідж професіонала» (25 хв.)

Мета: сприяти усвідомленню значення іміджу професіонала, знайомство з прийомами формування позитивного іміджу.

Опис вправи: представлення складових іміджу, основних засобів створення позитивного в професіонала.

– Чи можна цілеспрямовано створювати свій позитивний образ у очах оточуючих, чи імідж – це явище стихійне?

5.5. Вправа «Молекули» (5 хв.)

Мета: активізувати учасників, об'єднати учасників у дві команди.

Опис вправи: тренер дає інструкцію: «Уявіть собі, що всі ви – атоми, які рухаються хаотично, іноді об'єднуються в молекули, а потім знову розлітаються, збираються в клітку, цілий організм. За комендою, ви починате рухатися в просторі, як атоми. Коли я назву будь-яке число, саме стільки вас повинно об'єднуватися в одну молекулу, а потім кілька молекул – у клітину, клітини – в організм: «3 атоми», «5 атомів», «2 атоми», потім «3 молекули», «2 молекули» та «2 організми». Учасники утворюють дві групи.

5.6. Вправа «Ідеалісти, Практики» (25 хв.)

Мета: привернути увагу учасників до поняття «Імідж професіонала», до засобів формування позитивного іміджу працівника стадіону.

Опис вправи: тренер об'єднує учасників у дві групи, кожна працює над іміджем працівника стадіону: перша група «Ідеаліс-

ти» прописують, що повинен знати та вміти, як повинен виглядати, поводити себе, говорити спеціаліст для того, щоб досягти максимального успіху в професійній діяльності ; друга група «Практики» прописують конкретні заходи з позиції керівництва стадіону та з боку самих працівників для того, щоб створити стійкій позитивний імідж працівника. Презентація роботи груп. Обговорення.

5.7. Вправа «Футболка» (25 хв.)

Мета: створення умов для усвідомлення особистісних та професійних цінностей, завдань.

Опис вправи: учасники отримують шаблони футболок, олівці, фарби. «Підлітки носять футболки з портретами та прізвищами своїх кумирів, логотипами відомих фірм, фразами, які відображають їхні інтереси, цінності. Створіть дизайн власної футболки, яка була б своєрідною рекламою господаря й підкреслювала його індивідуальність та професіоналізм». Презентація ескізів, кожен розповідає про свої написи – гасла чи малюнки.

5.8. Вправа «Знайди спільне» (15 хв.)

Мета: формування толерантного ставлення до відвідувачів, колег, керівництва, згуртування колективу й побудова ефективної командної взаємодії.

Опис вправи: «Запишіть по три риси, які об'єднують вас з колегами, керівниками, відвідувачами стадіону». Обговорення.

5.9. Вправа «Літачок» (15 хв.)

Мета: згуртування колективу й побудова ефективної командної взаємодії. Завдання: формування й посилення загального командного духу шляхом згуртування групи людей. Отримання емоційного й фізичного задоволення від результатів тренінгу. Усвідомлення себе командою.

Опис вправи: учасники тренінгу працюють у парах. Їм необхідно одну руку прибрати за спину, а вільними руками зробити паперовий літачок.

Рефлексія: чи намагалися ви домовитися один з одним у парі, розподілити, хто що буде робити. Хто займав лідируючу позицію у вашій парі.

5.10. Міні-лекція «Довіра в професійному спілкуванні» (20 хв.)

Мета: вдосконалення комунікативних навичок, умінь з реалізації узгоджених дій.

Опис вправи: у лекції розглянуті умови та прийоми створення позитивного клімату діалога, виникнення почуття довіри в співрозмовника.

5.11. Рольова гра «Хлоп'ята-козенята» (40 хв.)

Мета: визначити успішні стратегії поведінки при взаємодії.

Опис вправи: тренер нагадує учасникам стару казку про вовка й сімох козенят, а потім розподіляє ролі серед учасників. Група поділяється на дві частини: одні грають роль «козенят», інші – «претендентів», які намагаються переконати «козенят» у своїй безпечності. Завдання «козенят» – стати експертами, щоб процесі діалогу з бажаними потрапити у їхній будинок зрозуміти, чи дійсно вони є тими, за кого себе видають. З групи претендентів «козенята» повинні вибрати тих, хто насправді має роль «мамі-кози», «дядька-козла», «брата» чи інших родичів. Учасники групи «претендентів» мають різні ролі: «вовки», «тигри», «лисиці» і т.д., які приховуються. Для переконання «козенят» у своїй благодійності, надається 2 хвл. Говорити й робити все, що завгодно, «козенята» також можуть розмовляти на будь-які теми. Потім група «козенят» вирішує, чи можна пускати цього іграка в будинок. Ролі розкриваються тільки тоді, коли всі «претенденти» мали спробу потрапити в дім до «козенят». Обговорення: які дії привели до успіху, до неуспіху.

5.12. Вправа «Уперта сороконіжка»(20 хв.)

Мета: перевірити на досвіді ефективність партнерства в умовах комунікації і в її відсутності, вплив договору на досягнення групової мети; спонукати командні емоції взаємопідтримки, відповідальності, згуртованості.

Опис вправи: усі учасники збираються в центрі ігрового майданчика, створивши круг, обличчям — назовні кола. Беруться за руки, утворюючи живе кільце. Тренер пояснює правила гри: «Впродовж першого етапу гри не можна спілкуватися — розмовляти, обмінюватися інформацією, не можна розривати кола. Якщо ці правила порушуються, гра починається знову. Кожен з вас зараз визначить для себе будь-яке місце на ігровому майданчику, куди б ви хотіли потрапити. За командою – вам потрібно спробувати якнайшвидше досягти наміченого місця й залишитися там щонайменше 3 секунди. Коли всі гравці команди побувають на обраних зупиняться. Чим швидше команда це станеться, тим краще».

Тренер дає команду «Старт!», слідкує за дотриманням правил, та фіксує час виконання завдання.

«Другий етап гри. Правила, залишаються такими ж, крім можливості розмовляти». Оголошуються результат.

Обговорення. Що вам сподобалося, а що викликало труднощі? Прокоментуйте результати. Що вплинуло на результати? Чи були подібні життєві ситуації? Хто може поділитися?

5.13. Вправа «Бінго» (25 хв.)

Мета: сприяння формуванню позитивної самооцінки й усвідомленню унікальності особистості кожної людини.

Опис вправи: присутнім роздається вирізаний з паперу силует людини – фігурка «Бінго» Після цього кожен учасник формулює і пише на «Бінго» своє професійне завдання, ті вміння та навички, свої риси та якості, які вважає ресурсними для виконання професійних завдань, та ті, над розвитком яких важливо

працювати. Вказує засоби самостійної роботи в напрямку професійного зростання. На цю роботу відводиться 5-7 хвилин. На наступному етапі учасники встають зі своїх місць і, підходячи один до одного, мають знайти та записати на відповідних частинах «Бінго» імена тих, з ким співпала позиція. Після цього учасники повертаються в коло.

Обговорення, обмін ідеями: «Як я буду використовувати отримані знання й навички в особистому житті та професійній сфері?»

5.14. Завершення тренінгу (5 хв.)

Мета: підбити підсумки,отримати зворотний зв'язок від учасників.

Опис вправи: тренер звертає увагу учасників на стікери у формі корабликів, де вони на першій зустрічі записували свої очікування: «Для мене важливим на тренінгу є.....». Кожен дописує, що отримав на тренінгу. По черзі учасники зачитують написане, підходять до фліп-чарта та приклеюють свій корабель на плакат з морем біля «Берега результатів». Тренер говорить про свої враження, узагальнює очікування, презентує загальний план тренінгу.

Кожен з вас прагне стати максимально ефективним у своїй професійній діяльності. Разом ви – сила, яка може створити безпечну та комфортну атмосферу для відвідувачів нашого стадіону!

Наукове видання

**Олена Вікторівна СЕРВАЧАК
Василь Олександрович ЛЕФТЕРОВ**

**ПСИХОЛОГІЯ ПРОВЕДЕННЯ МАСОВИХ
СПОРТИВНИХ ЗАХОДІВ
НА ВЕЛИКИХ СТАДІОНАХ**

Монографія

Верстка В.Г. Вітвицька

Підписано до друку 31.10.2018 р. Формат 60х84/16. Ум.-друк. арк. 14,77.
Зам. № _____. Тираж 300 прим.

Видано у ПП «Фенікс»

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 1044 від 17.09.02.
Україна, м. Одеса, 65009, вул. Зоопаркова, 25
тел. + 38(048) 795-91-60
e-mail: fenix-izd@ukr.net
www.law-books.od.ua